

№ №8–9 (90–91) 2011

RUSSIAN POST

# ПОЧТА РОССИИ

**С ПРИСТАВКОЙ  
«ОАО»**

**НЕРЫНОЧНЫЕ  
ОТНОШЕНИЯ**

**КОНТРОЛЬНАЯ  
ЗАКУПКА**

**ПОЧТАЛЬОНЫ  
НАДЕЖДЫ**

**ГЛАВНОЕ – ДОВЕРИЕ**





**ПОЧТА  
РОССИИ**

# ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ **8–9**

**18 / С приставкой «ОАО»**



**24 / Нерыночные  
отношения**

**30 / Переписка  
без риска**





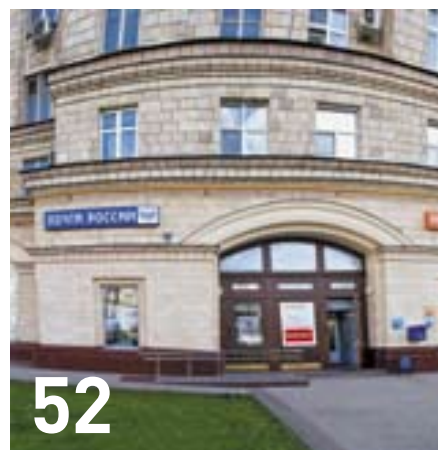
Ежемесячный журнал  
№ 8–9 (90–91), 2011 г.  
Издается с 2003 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|    |                                                               |    |                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------|
| 04 | <b>о главном</b><br>Государство                               | 38 | <b>на местах</b><br>Летняя практика                     |
| 06 | Связь                                                         |    |                                                         |
| 08 | Почта России                                                  |    |                                                         |
| 10 | В мире                                                        | 44 | <b>мнение</b><br>Техника безопасности                   |
| 12 | <b>мониторинг сми</b><br>О почте пишут                        | 46 | <b>мировой опыт</b><br>Почтальоны надежды               |
| 14 | <b>column</b><br>Денис Чуйко                                  | 52 | <b>тест-драйв</b><br>Контрольная закупка                |
| 15 | Андрей Милехин                                                |    |                                                         |
| 16 | Александр Волков                                              |    |                                                         |
| 17 | Ольга Железнова                                               | 58 | <b>корпоративный сервис</b><br>Синтезированная рассылка |
| 18 | <b>главная тема</b><br>С приставкой «ОАО»                     | 64 | <b>вещные ценности</b><br>Хранители посланий            |
| 24 | <b>круглый стол</b><br>Нерыночные отношения                   | 68 | <b>личная встреча</b><br>Журналист уполномочен заявить  |
| 30 | <b>технологии</b><br>Переписка без риска                      | 74 | <b>филателия</b><br>Я жизнь учил не по учебникам        |
| 36 | <b>партнерство</b><br>Итальянский опыт на службе Почты России | 78 | <b>винтаж</b>                                           |



46



52



58



64

От редактора

## Ощущение надежности

Чуть больше года назад, когда многие деревни и села исчезли в пламени лесных пожаров, а их жители, лишившиеся крова, могли рассчитывать только на помощь государства, именно Почта России одной из первых пришла на выручку погорельцам. Своевременная доставка денежных компенсаций, бесперебойное почтовое сообщение, а вскоре и открытие заново отстроенных отделений почтовой связи – все это помогло пострадавшим от стихии войти в обычную колею и накрепко связало в их сознании понятия «почта» и «стабильность».

Прошедшим летом тысячи абитуриентов доверили Почте России доставку писем, которые по праву можно назвать одними из важных в их жизни. Речь об отправке документов, необходимых для зачисления в вузы. Этот без преувеличения судьбоносный момент навсегда будет связан в их памяти с оперативной и четкой работой Почты России.

Эти и сотни других примеров красноречиво поясняют, почему люди доверяют Почте. Дело не только в сложившейся за столетия работы репутации надежного государственного предприятия. Главное, что каждый день, каждый час своей работы Почта стремится соответствовать требованиям, которые к ней предъявляют клиенты, партнеры, само стремительно меняющееся время.

Растут стандарты качества обслуживания. Вместе с ними растет и уровень клиентского сервиса в отделениях почтовой связи. Внедряются новые стандарты для работников фронт-офисов, используются многоуровневые системы контроля качества.

Разумеется, гигантские объемы национального почтового оператора делают менее заметными проводимые преобразования. Огромный кредит доверия людей, которым сейчас располагает



Почта, задает для нас очень высокую планку, соответствовать которой – дело чести. Официальная статистика также подтверждает высокий рейтинг доверия к национальному почтовому оператору. Чуть менее года назад исследовательский холдинг «Ромир» выявил компании-бренды, которым население страны доверяет больше всего. Почта России оказалась самой известной российским потребителям компанией с самым высоким рейтингом доверия.

Тема доверия к национальному почтовому оператору становится особенно актуальной в свете обсуждения на государственном уровне перспектив акционирования Почты России. Размышляя о важных сторонах и аспектах этого процесса, можно прийти к выводу, что основное преимущество предприятия, привлекающее инвестиции, – не только широчайшая в стране сеть отделений, но и общее ощущение надежности, с которым ассоциируется у большинства людей Почта. Напоминание о ее славной вековой истории – 300-летний юбилей Московского почтамта, который столичные почтовики отмечают в октябре текущего года.

Люди доверяют Почте, потому что много лет знакомы с ней. А журнал «Почта России», со своей стороны, будет делать все, чтобы информировать читателей обо всех важных и интересных аспектах работы национальной почтовой службы.

*Светлана Сергеева,  
главный редактор*

№ 8–9 (90–91) 2011

RUSSIAN POST

**ПОЧТА  
РОССИИ**

**Учредитель:**  
ФГУП «Почта России»

### Редакционный совет:

Артем Адиев  
Александр Киселев  
Антонина Кузнецова  
Дмитрий Мартынов  
Анатолий Назейкин  
Дмитрий Паньшев  
Денис Чуйко  
Ваган Шахгильдян  
Антон Щеголихин

### Главный редактор

Светлана Сергеева

### Зам. главного редактора

Надежда Терзи

### Ответственный редактор

Надежда Бешкова

### Дизайн-макет

Константин Кураков

### Шеф-редактор

Лев Шандровский

### Выпускающий редактор

Эльвира Хайруллова

### Дизайн и верстка

Анна Веретенникова  
Наталья Веретехина  
Илья Малов  
Мария Тырылгина  
Сергей Шилин, Татьяна Сасина

### Бильдсслужба

Евгений Лихацкий  
Наталья Ширяева

### Допечатная подготовка

Андрей Клочков  
Максим Куперман  
Олег Машкин  
Олег Никитин

По вопросам размещения рекламы  
обращайтесь  
в редакцию

### Адрес редакции:

131000, Москва,  
Варшавское шоссе, д. 37,  
тел./факс: (495) 956-20-67,  
e-mail: journal@russianpost.ru,  
www.russianpost.ru

Подписано в печать

07.10.2011 г.

Отпечатано в типографии «Вива-Стар»

Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован  
в Министерстве РФ по делам печати,  
телерадиовещания и средств массовых  
коммуникаций.

Свидетельство о регистрации  
ПИ № 77-16233  
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов без  
согласия редакции запрещена. При  
использовании  
материалов ссылка на журнал  
обязательна.

За содержание и достоверность  
сведений в рекламных публикациях  
ответственность несет рекламодатель.

© «Почта России»

8%

может составить инфляция в России к концу 2011 года. Об этом заявил премьер-министр России Владимир Путин на заседании межрегиональной конференции «Единой России» в Череповце

## ФНС СПИШЕТ РОССИЯНАМ «СВОИ» ДОЛГИ

Инициатива российских властей по списанию долгов активно обсуждается в обществе. За несколько лет из-за недочетов и сбоев в государственной системе начисления налогов невольными должниками оказались 36 млн россиян. Задолжали они в целом 30 млрд рублей.

Государство предлагает эти деньги списать в упрощенном порядке, то есть без судебных процедур. Речь идет о долгах по налогам, которые возникли до 1 января 2009 года.

Замруководителя Федеральной налоговой службы Даниил Егоров уточнил, что списание коснется не только транспортных налогов, а любых налогов, которые платит человек как физическое лицо.

При этом Федеральная налоговая служба будет работать именно со своими базами данных. От самих граждан ничего не потребуются. Фактически произойдет списание случайно обржавшихся задолженностей и тех, по которым истекли сроки взыскания.



## ДЕНЬГИ НА БУДУЩЕЕ



**Бюджетное финансирование развития инноваций в России к 2014 году будет увеличено на 50–60 млрд рублей.** Об этом сообщил заместитель председателя правительства РФ Дмитрий Козак. По его словам, в 2011 году бюджет на инновации в России составил 1,781 трлн рублей.

Для стимулирования инновационной деятельности государство должно создать специальные механизмы и общественную инфраструктуру, считает Козак. В то же время он отметил, что «сегодня переход на инновационную экономику невозможен без частной инициативы».

Принципиальная задача, по словам вице-премьера, «передать максимум полномочий и ответственности по развитию территорий на региональный уровень». Это необходимо сделать, чтобы децентрализовать экономический потенциал и рассредоточить его по территории всей страны.

## ДОРОГАЯ НЕФТЬ СПАСЕТ РУБЛЬ ОТ ДЕВАЛЬВАЦИИ

**Укрепление российского рубля возможно при сохранении нынешнего уровня мировых цен на нефть – 100 долларов за баррель.** Об этом сообщил глава Банка России Сергей Игнатьев, передает «РИА Новости». «Растущие опасения нового экономического спада привели к оттоку средств с фондовых и валютных рынков России и ряда других

стран – так называемых emerging markets. С начала сентября рубль по отношению к доллару ослаб примерно на 12%», – отметил глава ЦБ. Игнатьев также сообщил, что в ближайшие недели Банк России не планирует менять валютный коридор, верхняя граница которого составляет сейчас 37,5 рубля, а ширина 5 рублей.



## ИНФЛЯЦИЮ – ПОД КОНТРОЛЬ

Банк России внес в Госдуму проект основных направлений единой государственной денежно-кредитной политики на 2012–2014 годы.

В проекте основных направлений, одобренных на заседании правительства РФ 21 сентября, отмечается, что в предстоящий трехлетний период Банк России завершит переход к таргетированию инфляции, то есть к политике, направленной на достижение инфляцией определенного заранее объявленного уровня с целью предотвращения издержек, связанных с непредвиденной инфляцией, сообщает ИТАР-ТАСС.

В ближайшие годы денежно-кредитная политика Банка России будет сосредоточена на последовательном снижении инфляции, а в более отдаленной перспективе – на поддержании стабильно низких темпов роста цен. В рамках выбранной стратегии Банк России ставит задачу снизить инфляцию до 4–5% в год.

При выборе целей и инструментов денежно-кредитной политики Банком России рассмотрены три варианта условий проведения денежно-кредитной политики в 2012–2014 годах.

В рамках первого варианта предполагается снижение в 2012 году среднегодовой цены на российскую нефть на мировом рынке до 75 долларов за баррель и ожидается прирост ВВП на уровне 3,3%. В качестве второго варианта используется прогноз правительства РФ, положенный в основу проекта федерального бюджета. Он предусматривает, что в 2012 году цена на российскую нефть может составить 100 долларов за баррель, прирост ВВП – 3,7%. Третий вариант развития российской экономики основывается на показателях стоимости нефти до 125 долларов за баррель и прироста ВВП на уровне 4,7%.



## НЕЛИШНИЕ МИЛЛИАРДЫ



**Около 1 млрд рублей в год позволит сэкономить каждому ведомству введение системы электронного правительства, сообщила глава Минэкономразвития России Эльвира Набиуллина, передает «Финмаркет».**

При этом глава Минэкономразвития отметила, что оценки экономии в прямом финансовом смысле делать сложно. «Сколько граждане тратят на поездки, на стояние в очереди, это тоже экономия, экономия не просто в финансовом смысле, стоимостном, но экономия с точки зрения затрат людей и их времени», – отметила Набиуллина.

## ТРИ В ОДНОМ

**Физические лица в России с ноября 2012 года будут оплачивать три налога по единому уведомлению. Об этом сообщил глава Федеральной налоговой службы РФ Михаил Мишустин.**

По его словам, физлица впервые получат единое уведомление по транспортному, земельному и имущественному налогам за 2011 год в ноябре 2012 года. Ранее по этим налогам приходило по две платежки с разными сроками оплаты. Мишустин подчеркнул, что фактически физлица получают налоговые каникулы по уплате этих трех видов налогов за 2011 год, так как сроки их оплаты смещены на конец года. Но, как отметил глава ФНС, переход на единое налоговое уведомление позволит сейчас почистить базы от «грязных» данных, еще раз проверить их, чтобы физлица не получали не соответствующих действительности требований по уплате налогов.

## НА КОНКУРСНОЙ ОСНОВЕ

**Правительственные эксперты, корректирующие «стратегию-2020», предложили с 2014 года отбирать топ-менеджеров в госкомпании и госбанки на конкурсной основе.**

При этом отбирать по соревновательному принципу предлагается не только гендиректоров, но и их заместителей. Минэкономразвития не против такого рода конкуренции, однако распространять конкурсные процедуры на заместителей считает излишним, пишет газета «Ведомости». Напомним, в марте этого года Президент России Дмитрий Медведев потребовал исключить из советов директоров госкомпаний чиновников.

## ВСЕ СВОЕ НОШУ С СОБОЙ

**Россиянам разрешат забирать корпоративную пенсию при увольнении, что позволит работникам и работодателям формировать накопления на старость и образование. Такую систему индивидуальных инвестиционных счетов предложили создать авторы стратегии развития России до 2020 года, сообщает Lenta.ru.** Сейчас при увольнении сотрудники, как правило, теряют будущую корпоративную пенсию. В будущем каждый сотрудник сможет перевести накопленные средства от одного работодателя к другому. Нововведение позволит людям решить проблемы с пенсионными накоплениями.



# 1 МЛРД

пользователей в мире к концу 2011 года будут иметь доступ к мобильному широкополосному Интернету

## ВСЕ ПОД КОНТРОЛЕМ

Президент РФ Дмитрий Медведев поручил Минкомсвязи России обеспечить мониторинг размещения в Интернете информации о деятельности государственных органов. «Эта информация должна размещаться публично в сети Интернет, чтобы быть доступной для граждан страны», – заявил Дмитрий Медведев.

Ранее Дмитрий Медведев подписал 19 указов об утверждении перечней информации, размещаемой в Интернете государственными органами, подведомственными Президенту Российской Федерации. В перечнях содержится общая информация о соответствующем органе, о его нормотворческой и текущей деятельности, статистическая информация, информация о кадровом обеспечении, о мерах по противодействию коррупции, о рассмотрении обращений граждан и организаций, сведения о доходах и об имуществе государственных гражданских служащих и членов их семей, а также иная информация о деятельности соответствующего органа с учетом выполняемых им задач и функций.



## ПОЧТА ПОМОГАЕТ ЕВРАЗЭС ПРОДВИГАТЬ ПРОЕКТЫ

Почта России поддерживает новые инициативы Евразийского экономического сообщества в области инновационного развития и способствует их всемирному признанию. Один из таких проектов ЕвразЭС – целевая программа «Инновационные биотехнологии». Специально для ее поддержки многотысячными тиражами выпущены конверты и марка. Благодаря Почте знаки почтовой оплаты с информацией о программе получают широкое распространение. «Поддерживая инновационные проекты будущего, связисты работают, опережая время», – отметил на торжественной церемонии спецгашения замглавы Россвязи Владимир Шелихов.

ЕвразЭС – международная организация, созданная для эффективного развития и многоплановой экономической интеграции государств-участников. В сообщество входят Россия, Республика Беларусь, Казахстан, Кыргызстан и Таджикистан. Объединение усилий стран и обмен опытом в различных отраслях создают реальный потенциал для роста национальных экономик и индустрий, включая почтовый сектор.

## ПЕРВЫЙ ЗВОНОК

Телекоммуникационная отрасль отмечает юбилей: 20 лет назад в Петербурге был совершен первый в России звонок с сотового телефона. Сегодня, когда на каждого жителя России в среднем приходится по полторы сим-карты, перед рынком сотовой связи стоят уже новые задачи. Это внедрение сетей связи четвертого поколения, дальнейшее снижение тарифов и повышение доступности услуг для потребителей.

## В ЦЕНТРЕ СОБЫТИЙ

Единый центр хранения данных системы видеонаблюдения города появится в Москве в начале следующего года. Он станет технологической основой для городского ситуационного центра, через который будут осуществляться контроль за ситуацией на дорогах, безопасностью во дворах и местах массового скопления людей, а также управление коммунальной техникой и координация оперативных служб. Система впервые замкнет на себя видеопотоки со всех камер наружного наблюдения в городе, обеспечив надежный контроль за их работоспособностью и качеством поступающей картинки. Столичные власти уверены, что централизация управления позволит наладить более тесную координацию между дежурными и оперативными службами города, повысив скорость их реагирования на нештатные ситуации.



## ПОРТАЛЬНЫЙ ПЛАН

По мнению вице-президента ОАО «Ростелеком» по инновационному развитию Алексея Нащекина, порталом госуслуг в электронном виде активно пользуются более 90% зарегистрированных клиентов, общее количество которых достигло 1 млн.

Единый портал госуслуг был запущен весной 2010 года. На данный момент с его помощью можно получить 191 федеральную и региональную услугу. Самым популярным сервисом остается получение информации о штрафах ГИБДД, далее идет оформление загранпаспорта. Наиболее активными пользователями остаются жители Москвы и Петербурга.

Помимо портала электронные услуги также можно получить с помощью специальных терминалов-инфоматов. В Москве и регионах «Ростелеком» уже установил 500 таких аппаратов. До конца 2011 года будет запущено 80 центров выдачи электронной подписи, которая позволит получать все виды госуслуг в электронном виде.



## ЗА WI-FI ИДИ В ТРАМВАЙ

Мосгортранс собирается организовать бесплатный Wi-Fi в общественном транспорте столицы. Операторы «большой тройки» уже тестируют услугу в автобусах в рамках тендера, предоставляя пассажирам беспроводной доступ в Интернет на нескольких маршрутах. По результатам тестирования, которое продлится полгода, Мосгортранс выберет единого поставщика и примет решение об оснащении всего общественного транспорта Москвы Wi-Fi-роутерами.

Для того чтобы воспользоваться услугой, пассажирам достаточно иметь мобильное устройство с поддержкой Wi-Fi. Интересно, что, кроме всего прочего, таким образом правительство Москвы надеется привлечь молодежную аудиторию к общественному транспорту.

## ВАЖНАЯ ДАТА

# 20 ЛЕТ

со дня создания первого веб-сайта отметило мировое сообщество. В августе 1991 года группа инженеров Европейского центра ядерных исследований во главе с британцем Тимом Бернерсом-Ли создала компьютерную страницу, оригинальное имя которой не сохранилось.



## ПЯТАЯ КОЛОННА

**Каждый пятый пользователь (20%) Интернета приобретает товары в Сети.** Такие данные были получены в ходе опроса Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ). 9% опрошенных пользователей не знают о такой возможности, а 72% о сервисе слышали, однако к нему не обращались.

По данным экспертов, более склонны делать покупки в Интернете жители Москвы и Санкт-Петербурга (40%), высокообразованные интернет-пользователи (29%), а также россияне, оценивающие свои доходы как высокие (39%). В среднем за квартал один респондент потратил на подобные покупки 7528 рублей.

## «СЕЛЬСКАЯ СВЯЗЬ» РАБОТАЕТ БЕЗ БРАКА

В ходе визита в Костромскую область Игорь Щёголев посетил сельскую школу в поселке Апраксино, где ознакомился с возможностями проекта «Сельская связь».

Проект «Сельская связь» предполагает модернизацию действующей проводной системы телефонной связи путем использования беспроводного подключения телефонов к базовым станциям беспроводной связи стандарта CDMA-450. Стандарт CDMA позволяет обеспечить не только надежную голосовую связь, но и доступ в Интернет. Глава Минкомсвязи оценил качество доступа к Интернету в школе, подключенной к «Сельской связи», изучил возможность использования сервиса «Электронный дневник». Во время своего визита Игорь Щёголев также заехал в почтовое отделение в поселке Апраксино. Особенно внимание министра привлекли те сервисы, которые предоставляет сельское ОПС, в том числе доступ в Интернет, продажа товаров народного потребления и подписка на периодические печатные издания.

# НА 3 ПРОЦЕНТА

сократился в первом полугодии 2011 года общий размер телевизионной аудитории в России. Опрошенные «РБК daily» эксперты говорят, что зрителей у ТВ отбирает Интернет, и этот процесс практически невозможно остановить

## 83 ЛЕТ

россиян получают извещения Пенсионного фонда России. Это самая масштабная в мире рассылка индивидуальных писем



**Конкурс профессионального мастерства «Лучший водитель 2011 года» завершен. Безоговорочным победителем признан Петр Антоненко из Томской области.**

14 лучших почтовых водителей из восьми федеральных округов собрались в пансионате «Почтовик» в г. Геленджик,

## ЛУЧШИЙ ВОДИТЕЛЬ РАБОТАЕТ В ТОМСКЕ

ке, чтобы принять участие в первой конференции «Мастерство водителя и безопасное движение как составляющие скорости доставки почтовых отправлений». Но целями их встречи были не только обмен опытом и приобретение новых знаний. По итогам трех дней конференции из числа самых достойных представителей профессии беспристрастному жюри предстояло выбрать лучшего. Им стал водитель УФПС Томской области Петр Антоненко. Дипломами второй и третьей степени и ценными подарками соответственно были награждены

Аслан Макоев из УФПС Республики Северная Осетия – Алания и Константин Пройдаков из УФПС Алтайского края. «Мы внимательно отслеживали результаты региональных и окружных этапов конкурса профессионального мастерства «Лучший водитель», и на конференцию приехали действительно самые лучшие, – отметил заместитель генерального директора М. Ю. Кузьмин, присутствовавший на мероприятии. – Транспортная система – это основная артерия Почты России. Без водителей ее просто не было бы. Мы высоко ценим труд наших сотрудников».

## НОВЫЙ ЗАКОН ПОМОЖЕТ ПОЧТЕ

**Новая редакция закона «О почтовой связи» поможет устранить многие существующие на рынке трудности.** Об этом заявил министр связи и массовых коммуникаций Игорь Щёголев на правительственном часе в Госдуме.

«Мы рассчитываем за счет принятия нового закона и выработки механизма, который позволит «подзабрать жирок» у альтернативных почтовых операторов и помочь Почте России, сохранить почтовую сеть и повысить зарплаты почтовым работникам», – сказал министр.

Сегодня главные трудности для Почты России – изношенная инфраструктура, высокая доля ручного труда и низкий уровень зарплат работников. Эффективно решать их почтовому оператору мешают колоссальная социальная нагрузка и форма ФГУП, которая сегодня ставит предприятие в уязвимое положение на рынке. Как подчеркнул Щёголев, «в наиболее прибыльных сегментах рынка, где работать легко и просто, прибыль извлекают частные почтовые операторы, а государственная компания должна работать там, где всегда работать будет невыгодно. Поэтому надо разработать такой механизм, который позволит более равномерно распределять доходы по рынку».

## ГЦМПП – 75 ЛЕТ

Главному центру магистральных перевозок почты (ГЦМПП) исполнилось 75 лет. Это крупнейший и ключевой филиал Почты России. Его без преувеличения можно назвать «кровеносной системой» российской почты, по которой ежедневно следуют к адресатам миллионы писем, посылок, бандеролей, газет и журналов. Только за 2010 год ГЦМПП и его структурные подразделения обработали и перевезли по магистральным железнодорожным, авиационным и автомобильным маршрутам свыше 4,3 млрд почтовых отправлений.

ГЦМПП выполняет еще одну важную миссию – он обеспечивает международный почтовый обмен. Благодаря работе предприятия товары зарубежных интернет-магазинов стали для российских покупателей доступнее.

«Хотелось бы, чтобы ближайшие годы у предприятия прошли под знаком развития и прогресса. Чтобы использовались новые современные средства транспорта, а почта стала надежнее и быстрее», – такое пожелание высказал глава ФГУП «Почта России» Александр Киселев на торжественной церемонии по случаю юбилея ГЦМПП.





## ДАНЬ УВАЖЕНИЯ МЭТРАМ ТЕАТРА И КИНО

**Почта России навестила заслуженных и всенародно любимых актеров театра и кино в День пожилого человека.**

Почтовики побывали в гостях у Владимира Зельдина, Ольги Аросевой, Льва Дурова, Натальи Кустинской и других деятелей искусства. Вместе со словами признательности именитые актеры получили в подарок полугодовую подписку на любимое печатное издание, цветы и уникальную книгу «Почта Победы – 1941–1945 годы». В благодарность они поведали гостям интересные случаи

из жизни и рассказали о том, какую роль почта сыграла в их судьбе.

Так, например, для народного артиста СССР 96-летнего актера Театра Российской Армии Владимира Зельдина почта всегда была важным связующим звеном между ним и его семьей.

Он часто ездил на съемки в другие города, откуда писал своей супруге письма со словами любви.

Народному артисту СССР Льву Дурову в декабре этого года исполняется 75 лет, он рассказал навестившим его почтовикам, что в день юбилея не планирует пышных торжеств, но вот письмам и открыткам, которые друзья и поклонники пришлют из разных уголков мира в этот день, будет искренне рад.

Забавную историю об одном письме поклонницы рассказала народная артистка РСФСР Ольга Аросева. Телезрительница просила подарить несколько красивых платьев, в которые наряжалась героиня Ольги

Александровны – Пани Моника из знаменитого «Кабачка «13 стульев». Но, по словам актрисы, все платья брались из проката, и поделиться нарядами она, конечно, не могла.

Все деятели искусства, которых навестили с подарками почтовики, были искренне благодарны за оказанное им внимание и выразили надежду на дальнейшее развитие предприятия.

Почта сегодня играет большую роль в жизни старшего поколения. Федеральный почтовый оператор предоставляет пожилым людям комплексный сервис, направленный на повышение качества их жизни, и традиционно уделяет особое внимание клиентам старшего возраста, работая с ними в индивидуальном порядке. Почтовики доставляют пенсии и пособия 22 млн человек – шестой части населения нашей страны. В приоритете у предприятия надежность и удобство сервиса для пенсионеров.



## ЗАПЛАТИТЬ ЗА ВИЗУ МОЖНО В ОПС

**Почта России начала принимать платежи за визу в США.** Все желающие посетить Соединенные Штаты теперь могут оплатить консульский сбор в любом из почтовых отделений. Это делает процедуру гораздо удобнее. Раньше для оплаты визы надо было ехать в отделение специализированной курьерской

службы. Число ее офисов в России в сотни раз меньше, чем отделений Почты. Новый сервис стал доступен благодаря внедрению системы подачи заявлений на визу через Интернет. Для оплаты консульского сбора через Почту на сайте Посольства США ([www.ustraveldocs.com](http://www.ustraveldocs.com)) есть специальная функция.

Через два рабочих дня после платежа заявитель может записаться на собеседование в посольство удобным для него способом – заполнив заявку на интернет-странице или позвонив в колл-центр. При записи необходимо представить номер перевода, указанный в выданном на почте чеке.



# 62% ШВЕЙЦАРЦЕВ

воспринимают приходящую по почте рекламу как адресованную им лично

## СОРТИРОВКА ПО-НОВОМУ

Новые машины для сортировки корреспонденции, появившиеся недавно в почтовых отделениях Южной Африки, обрабатывают до 30 000 писем в час.

Новинка японской компании Toshiba – последнее слово в области высоких технологий. Руководство почты обещает с новым оборудованием увеличить скорость обработки отправлений на 50% и отмечает ощутимые преимущества новшества. Устройство оптимизирует рабочий процесс, снизит затраты и обеспечит более эффективный и быстрый сервис. На торжественной церемонии в честь запуска автоматов, состоявшейся в Кейптауне, генеральный директор Почты ЮАР Мотшоанети Лефока заявила: «Мы всегда стремимся в первую очередь к тому, чтобы наши клиенты были довольны. Наш стратегический приоритет – максимальная эффективность работы».

## ЧИСТАЯ ДОСТАВКА

Почтовая служба Люксембурга P&TLuxembourg сделала шаг навстречу природе – автопарк компании пополнился двумя электромобилями Peugeot iOn.

В конце лета представитель известного французского автопроизводителя вручил ключи от нового транспорта высокопоставленным лицам Почты Люксембурга. Машины украшены почтовыми логотипами и значком «Эко». Бережное отношение к окружающей среде – одна из ценностей компании P&T Luxembourg. «Используя электротранспорт, мы несем в массы идею защиты окружающей среды», – объяснил Поль Пекелс, член совета директоров P&TLuxembourg. Новые Peugeot iOn предназначены для езды по городу и ближайшим окрестностям и уже используются для доставки почты.



## В ЖЕНСКИХ РУКАХ



Почтовую службу Филиппин впервые возглавила женщина.

Мария Жозефина Мендоза Дела Круз (Maria Josefina Dela Cruz), бывший губернатор провинции Балакан, вступила в должность после скромной церемонии с поднятием флага в главном почтовом офисе в Маниле. Сотрудники почты высказали надежду на то, что богатый профессиональный опыт Дела Круз наилучшим образом скажется на работе государственной почтовой службы. В свою очередь, новый гендиректор заверила коллег, что почту ждет будущее «надежного, пользующегося доверием и эффективного сервиса».

Похоже, утверждение не беспочвенно: за плечами гендиректора два высших образования в сфере менеджмента и психологии, а свою карьеру в государственном аппарате Дела Круз начала уже в 21 год.

## ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ ПОЧТОЙ КНИГИ

Теперь жители Новой Зеландии, желающие приобщиться к хорошей литературе, смогут получить книги совершенно бесплатно!

Почта Новой Зеландии поддержала новую благотворительную программу правительства «Путешествующие книги», направленную на развитие интереса к чтению и продвижение лучших новозеландских авторов. Теперь посылки с сотнями книг разойдутся по всей стране. «Это отличный и новый способ вызвать интерес населения к чтению и сделать книги доступными для тех, кто стеснен в средствах. Идея программы такова: прочитанная книга должна быть передана кому-то еще, а значит, читатель получит дополнительное удовольствие, порекомендовав хорошее произведение и поделившись им», – поясняет менеджер Почты Никола Эйрей, отвечающая за реализацию проекта.



Ларс Идермарк, генеральный директор PostNord:



Сейчас во многих странах идут дискуссии о том, как почтовые сервисы будут регулироваться и финансироваться в будущем.

В глобальных масштабах в ближайшие годы объем почтовой корреспонденции снизится на 40% из-за электронных альтернатив. Мы считаем, что Швеция и особенно Дания неуклонно следуют этой тенденции. Поэтому нам необходимо вывести наш сервис на новый уровень, усилить маркетинговые меры и максимально использовать возможности в области логистики.

## «ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ» МАРКА

**Поддержать актуальные экологические идеи решила Почта Ирландии.**

Она привлекает внимание клиентов к альтернативным источникам электроэнергии с помощью эксклюзивной серии из пяти марок. На каждой из них изображен определенный способ получения электричества, доступный в реальных условиях Ирландии. Так, ветрогенератор напоминает, что Ирландия – одна из самых ветреных стран Европы. Кстати, здесь уже действуют 146 ветряных ферм. А вот энергия океана, его волн и приливов

здесь практически не используется, хотя последние исследования доказали, что волны западного побережья Ирландии – одни из самых мощных в Европе. Не особенно популярна и солнечная энергия. Может быть, солнце в Ирландии не самое яркое, но его вполне достаточно, чтобы на 60% покрыть потребность среднего здания в горячей воде.

Таким способом Почта Ирландии призывает компании переходить на новые сохраняющие природу источники энергии.



## ПОМОЩЬ ЖЕРТВАМ НАВОДНЕНИЯ

**Почта Австралии организовала благотворительное выступление Австралийского оперного театра для жителей штата Квинсленд, пострадавших от летнего наводнения.**

Премьер штата Анна Блай уверена: такие концерты поднимают дух пострадавших и вселяют в них веру в будущее. «Мы намерены поддерживать местное население не только регулярными гастролями Австралийской оперы. В наших планах множество других интересных мероприятий, которые помогут людям пережить тяжелые времена», – пояснил Ахмед Фахур, генеральный директор Почты.



**Royal Mail**

## ОЛИМПИЙСКОЕ ЗОЛОТО ROYAL MAIL

**За год до открытия в Лондоне летней Олимпиады – 2012 Королевская почта (Royal Mail) объявила о выпуске серии специальных марок с изображением золотых медалей.**

Таким образом британские почтовики намерены отметить виды спорта и олимпийскую сборную. Детали дизайна марок пока не разглашаются. Это первая попытка Royal Mail отобразить олимпийское золото на марках. На выпущенных в 1948 году знаках почтовой оплаты, когда Лондон также принимал Олимпиаду, были изображены лишь олимпийские кольца, а в 1908 году почтовики предпочли напечатать на марках царствующего монарха.

## СОСТЯЗАНИЯ ПО ДИЗАЙНУ

**Грядет звездный час преданных поклонников качественного дизайна и филателии.**

Специально для них Почта Кореи при содействии Всемирного почтового союза и Почты Румынии проводит Международное соревнование по дизайну почтовых марок. Конкурсная тема этого года звучит как «Общая надежда». Участникам предлагается отразить идею: как важно помогать людям. Победителя в юношеской категории ждет приз в 1850 долларов США, а во взрослой – 2780 долларов. В течение октября жюри выберет победителей, а вручение призов состоится в декабре.

**4,869 МЛРД ЕВРО –**  
совокупный доход Почты Италии  
за первое полугодие 2011 года

# 20 МЛРД РУБЛЕЙ

будет потрачено на модернизацию почтовой системы в 2012 году



## МАРКИ И ОТКРЫТКИ В ЗАЩИТУ ТИГРОВ

Почта России и Американский фонд защиты животных будут развивать совместные проекты по пропаганде сохранения окружающей среды и заботы о дикой природе. Именно благодаря Почте филателистическая продукция с изображением редких видов флоры и фауны России распространяется по всему миру.

Во время торжества в Московском зоопарке Почта России представила новую открытку, выпущенную в защиту амурского тигра. Оттиск штемпеля спецгашения с изображением тигра поставили на открытку посол США Джон Байерли, замглавы УФСБ Москвы Светлана Морозова и замдиректора Московского зоопарка Владимир Фролов.

**ВСМ**



## ОЛИМПИЙСКОЕ ГАШЕНИЕ

Марки с символикой «Сочи-2014» можно будет купить по специальному абонементу, оформляющемуся в отделениях Почты России. В продаже уже появилась филателистическая продукция трех серий, торжественное гашение одной из них – «XXII Олимпийские зимние игры в Сочи. Олимпийские зимние виды спорта» – состоялось 3 октября в ходе телемоста Сочи – Москва.

Серия марок, посвященная олимпийским зимним видам спорта, открывается выпусками «Лыжные гонки», «Прыжки с трамплина» и «Шорт-трек». Листы с оформленными полями из восьми марок и купона номиналом в 25 рублей выпущены тиражом в 960 тыс. экземпляров каждой марки. Реализация всей филателистической продукции с символикой Игр 2014 года будет



производиться через сеть отделений Почты России по всей стране.

«Почтовые марки и конверты, которые разойдутся по всему миру, – лучший способ увековечить Олимпийские зимние игры 2014 года. Они станут своего рода «визитной карточкой» Игр в Сочи за рубежом и будут способствовать привлечению интереса к России и российскому спорту», – отметил во время церемонии гашения первых марок этой серии генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев.



## ОЧЕРЕДИ ЗА СПРАВКАМИ ОТМЕНЯЮТСЯ

С 1 октября начала действовать новая система оказания госуслуг, так называемое электронное правительство. Чиновники обязаны будут сами собирать необходимую информацию. В полном объеме электронное правительство заработает в июле будущего года.

«Мы помним, что под каждой справкой должны стоять печать и подпись. Если ведомство собирает справки для себя, то это уже не забота гражданина, какой штамп и какая печать будут стоять под тем или иным документом», – констатировал глава Минкомсвязи Игорь Щёголев. Он пояснил, что у каждого ведомства будет своя база. Человек делает запрос, а дальше базы ведомств просто взаимодействуют между собой.

Еще министр также уточнил, сколько придется ждать нужную справку. По его словам, в каждом административном регламенте установлен предельный срок для оказания той или иной услуги. Но с вводом электронной системы эти сроки будут сокращаться. Так, Федеральная миграционная служба объявила, что после того как система заработает, срок оформления паспортов сократится до двух-трех дней.

## POST EXPO В ШТУТГАРТЕ

Последние технологии и ноу-хау почтового сектора были представлены на выставке Post Expo в Штутгарте. Элита мировой почтовой отрасли собралась, чтобы ответить на вопрос о будущем почты.

Мировая глобализация и трансформация информационного пространства формируют новые вызовы для всех без исключения почтовых операторов. Преобразование почтовой сети в ориентированную на клиента эффективную сеть – ключевая задача Почты России. Достичь ее возможно только при условии комплексной модернизации предприятия. Именно этому процессу уделяет сегодня повышенное внимание руководство Почты.

Выставка Post Expo предоставляет широкие возможности обмена передовым опытом в области использования технологических новинок. Это поиск оптимальных путей решения для задач, стоящих перед почтовым бизнесом.

На Post Expo были представлены новейшие достижения в развитии «электронных посылок», гибридной почты, использовании мобильных технологий в работе почтовой службы, управлении сортировочным процессом, голосовыми командами, улучшении системы управления качеством при помощи RFID-технологий. Особое внимание было уделено растущему спросу на электронную торговлю и перспективам почтовых операторов в этом направлении.

**TACC**  
**Телеком**



**выросли доходы EMS Russian Post в первом полугодии 2011 года**

**по отношению к аналогичному периоду прошлого года и составили 1,5 млрд рублей**

**ПРАЙМ-TACC**  
АГЕНТСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

## ПЕРВЫЙ КУПОННЫЙ ДОХОД ПО ОБЛИГАЦИЯМ ПОЧТЫ

ИНФОРМАЦИОННОЕ АГЕНТСТВО  
**ФИНМАРКЕТ**  
группа Интерфакс

**Почта России осуществила выплату купонного дохода за первый купонный период по выпуску неконвертируемых процентных документарных облигаций на предъявителя серии 01 (гос. рег. № 4-01-00005-T от 18.11.2010) в размере 287,98 млн рублей.**

Доход выплачен в размере 8,25% годовых, что составляет 41,14 рубля на одну облига-

цию. Объем размещения облигационного займа серии 01 составил 7 млрд рублей, срок обращения – пять лет. Ставка 1-го купона была определена по итогам book building, к ней приравнены ставки 2–6-го купонов. Ценные бумаги имеют десять купонных периодов продолжительностью 182 дня.

## ИНГОССТРАХ ЗАСТРАХУЕТ ДЕНЬГИ ПОЧТЫ

**АСН**  
АГЕНТСТВО СРОЧНЫХ КОСЛЕТОВ

**Страховщик выиграл конкурс на право страхования наличных денег при перевозке, переноске, доставке и хранении в течение года.** Деньги будут застрахованы от повреждения, гибели или утраты вследствие огня, молнии, бури и других стихийных бедствий, а также от кражи со взломом, грабежа и разбойного нападения.

Согласно конкурсной документации предполагаемый годовой объем перевозимых Почтой России средств – 1,3 трлн рублей. Общий объем доставляемых и переносимых средств – 1,9 трлн рублей, находящихся на хранении – 309,3 млрд рублей в год.

## ПРОЕКТ «50+» УЛУЧШИТ ЖИЗНЬ ПЕНСИОНЕРОВ

**Век**

**В Торгово-промышленной палате России состоялась презентация проекта «50+».** Он призван вернуть людям зрелого возраста жизненный и профессиональный авторитет, продлить активное долголетие. «50+» затрагивает все сферы интересов людей зрелого и старшего возраста. Проект нацелен на поиск новых форм работы с аудиторией «50+», раскрытие трудового, социального, культурного, нравственного и потребительского потенциала этой категории граждан России.

В 2011 году люди в возрасте от 50 лет и старше составляют более трети населения России. Большинство из них остаются

ся активными в социальном и экономическом отношении, хотят быть востребованными и приносить пользу обществу. Сегодня Почта России едва ли не единственное предприятие в стране, которое реализует недискриминационный подход при приеме на работу в отношении пожилых граждан.



# МЕЖДУ ДВУХ ОГНЕЙ

**Очевидно, что залог успешного бизнеса – это прежде всего доверие клиентов к бренду. И если предприятие будет плохо работать, такого доверия не заслужить.**

Что такое качественные почтовые услуги и какие в этом направлении у Почты есть резервы для роста? Здесь видятся три ключевых момента. Прежде всего это состояние отделений почтовой связи. Они должны быть чистыми, оформленными в соответствии с фирменным стилем, а персонал – приветливым и компетентным. Во-вторых, это, собственно говоря, качество услуг. Когда письма, посылки и переводы приходят вовремя. И в-третьих – хорошая работа почтальонов, которые, допустим, те же пенсии и корреспонденцию доставляют клиентам домой аккуратно и в срок. К почтальонам, кстати, сейчас у нас претензий меньше всего.

Различные методики позволяют нам установить обратную связь с потребителями, и это поможет определить градус их недовольства. Весьма эффективны работа «таинственных клиентов» и стажировки топ-менеджеров в региональных ОПС. В результате ежегодно на столе у руководства появляется доклад об изменении взгляда клиентов на работу Почты, что позволяет корректировать нашу деятельность.

Одним из важных направлений повышения качества на-

шего сервиса является работа с персоналом и оптимизация количества отделений. Но тут тоже не все так гладко, как хотелось бы. Казалось бы, чего проще: уволить часть сотрудников, а остальным повысить зарплату. Вот вам и стимул к хорошей работе. Частично мы идем и этим путем, например, в прошлом году сократили больше 30 тыс. человек. Однако Почта России находится в очень жестких государственных рамках, поскольку, сокращая персонал, надо бы попутно избавляться от убыточных почтовых отделений, что по чисто юридическим причинам сейчас сделать практически невозможно.

Иногда спрашивают: а нужно ли вообще Почте работать с клиентами? Вы монополисты, и потому выбирать людям особенно не приходится! Все эти разговоры – от лукавого. Да, Почта получила от государства сеть почтовых отделений. Однако в любом сегменте у нее есть реальные конкуренты, и они очень сильны. Де-факто у нас монополия только там, где никто не хочет работать, поскольку это нерентабельно, – речь о пресловутых труднодоступных районах страны. Обладая таким замечательным ресурсом, как сеть ОПС, Почта тем не менее несет убытки, поскольку обременена социальной функцией и вынуждена держать низкие тарифы на свои массовые услуги. В подобных условиях говорить о монополизме и честной конкуренции вообще как-то



Автор –  
первый  
заместитель  
гендиректора  
ФГУП «Почта  
России»

странно, равно как и о серьезной «молниеносной» модернизации, которая невозможна в условиях хронического недофинансирования со стороны государства.

Резюмируя, скажу, что качество услуг – это вещь, которая определяется клиентским спросом и ценой. Теоретически можно поднять их до европейского уровня – там письма доставляются адресату на следующий день. Но тогда и тарифы придется установить как в Европе. Этот путь не для нас. И потому в ближайшее время Почта России будет изыскивать внутренние резервы, создавая прибыльные продукты, и привлекать инвестиции со стороны, оставаясь социально ориентированным предприятием. Почта дорожит своими клиентами, и, надеюсь, их мнение о нашей работе будет становиться только выше.

# ИНДЕКС ДОВЕРИЯ

**Любопытное увлечение нынешней молодежи – посылать друзьям почтовые открытки из поездок.** Не только из-за рубежа, но и из российской глубинки, это даже предпочтительнее. Небольшой квест – в новом городе отыскать почтовое отделение, со вкусом и смыслом выбрать открытку (иногда по принципу «чем наивнее, тем смешнее»), черкнуть несколько строк.

Это не электронное письмо и не SMS. В этом нет прагматизма и прямой необходимости. Но в самом процессе написания открытки и ее неспешном (по сегодняшним понятиям) путешествии через страну есть что-то настоящее, надежное, радующее наше воображение.

«Ромир» регулярно выпускает индексы доверия потребителей. Почта России так же регулярно занимает в них первые места как самая известная у россиян компания с самым высоким рейтингом доверия с большим отрывом от своих конкурентов в сфере телекоммуникации.

Как социолога меня это не очень удивляет – государственным структурам в нашей стране у россиян традиционно больше веры, чем коммерческим. А Почта исторически воспринимается как важная часть государственной машины, инструмент и символ власти. «Захватить почту, телефон, телеграф» – не даром в классическом ленинском рецепте от 1917 года Почта стоит на первом месте. Даже сейчас на необозримых российских территориях, куда еще долго не дотянутся Интернет и прочие дары ци-

вилизации, Почта зачастую выступает не только единственным средством связи, но и единственным представителем власти, последним «государевым столпом».

Но все-таки дело не только в этом. Почта является не только символом государства, но еще и объединяющей метафорой целостности страны. Таких метафор нам уже много лет остро не хватает. Не видно пока национальных идей, индекс доверия к которым был бы столь же высок, как к Почте. Раз «горячо», может, где-то здесь и надо поискать?

Автор – президент холдинга «Ромир», доктор социологических наук



Иногда, когда случается бывать в отдаленных деревнях, где нет ни медпункта, ни полиции, ни банка, просто с ностальгией видишь отделение Почты. Для меня Почта – это напоминание о той России, которая сейчас почти забыта в политической и общественной жизни страны, которую редко увидишь на экранах телевизоров.

В нашей стране вопрос победы над пространством и временем вообще ключевой для национального самосознания. Стереотип русской дороги потому и неискореним, что на деле он является нашей гордостью, символом силы и стойкости национального характера. Подозреваю, что почти родственное отношение, которое испытывают россияне к Почте, объясняется именно тем, что ее скромная ежедневная работа несет в себе такой же близкий нам философский подтекст, как слова «русская дорога» или «победа под Москвой». Преодоление любых трудностей, кризисов и переломов. Особенности климата и ландшафта, исторических катастроф, мировых войн и разобщенности. Символ надежды, помощи и соединения даже с самыми дальними близкими.

Именно поэтому так жизнеутверждающе выглядят дореволюционные открытки в семейном архиве: «Здравствуй, Маня, пишу тебе из Парижа». Мир переворачивается, история мелеет свою муку, но мы остаемся людьми, Россия – Россией.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И НАДЕЖНОСТЬ



Автор –  
Президент  
Удмуртской  
Республики

Исторически сложилось так, что Почта первой объединила информационное пространство нашей страны, долго оставаясь единственным средством связи для миллионов людей.

Сегодня Почта России уверенно сохраняет статус единого национального оператора почтовой связи и сосредоточена на качестве своих услуг. Чтобы это качество оставалось неизменно высоким, запускаются автоматизированные сортировочные центры, внедряются новые технологии и сервисы, призванные максимально со-

кратить и улучшить условия традиционной – физической пересылки документов, посылок, других грузов.

Почта доставляет не только письма, газеты и журналы, но также пенсии и пособия. Эту социально значимую услугу российская Почта оказывает уже на протяжении многих десятков лет. Причем на селе и в отдаленных деревнях, где нет банков, а значит, нет доступа даже к основным финансовым услугам, Почта остается незаменимым партнером. Руководство республики очень высоко ценит ответственность и надежность почтовиков. Ежегодно лучшим сотрудникам Удмуртского филиала ФГУП «Почта России» вручают почетные награды, в том числе и самую высокую из них – почетную грамоту Удмуртской Республики. Я сам с удовольствием принимаю участие в торжественных собраниях и производственных совещаниях коллектива.

Радует, что сегодня на Почту приходит работать молодежь и находит там свое призвание. Почта России – серьезное предприятие, которое предлагает современным юношам и девушкам интересную работу, стабильную заработную плату, возможность учиться и двигаться по карьерной лестнице.

# КАК Я ОТКРЫВАЛА АМЕРИКУ... **НА ПОЧТЕ**

Мой трехнедельный американский отпуск подходит к концу. Из удивлений и потрясений, кроме гадкого кофе и хлеба, – это практически полное отсутствие Макдоналдсов и постоянное зримое и незримое присутствие Почты. Вот уж этого я точно не ожидала от поездки. Почтовые фургончики снуют по окрестностям, почтальоны курсируют по маршруту бодро и деловито, даже в 30-градусную жару.

Вот пожилой «мейлмен» улыбается и машет нам из открытой двери фургона, пропуская через дорогу процессию из двух плавающих на жаре женщин, двух скачущих трехлеток и младенца в коляске. Через пять минут мы встречаем такого же письмоносца во дворе уже пешим с сумкой наперевес и кучей корреспонденции в руках. Двигается он гораздо быстрее, чем мы со своим детским садом.

Подходим к квартирному комплексу, где живут мои друзья и где мы с дочкой остановились на время отпуска для более полного погружения в американскую действительность. Почтальон – на этот раз женщина – нагоняет нас в дверях подъезда. Она здоровается, перебрасывается парой слов с моей подругой Машей. В руках у почтальона пластиковый контейнер с письмами, которые она начинает шустро раскладывать по ящикам, не забывая при этом вынимать из них исходящую корреспонденцию.

– Тут почтальоны не только приносят, но и забирают почту, – поясняет мне подруга.



Автор –  
домохозяйка

Еще она говорит, что женщина-почтальон здесь – редкость, так как им приходится много ходить и таскать тяжести. Среднестатистический американец и примкнувшие к ним эмигранты получают ежедневно по несколько писем со счетами за все на свете, уведомлениями, скидочными купонами и прочей рекламной макулатурой.

А еще почтальоны доставляют посылки и бандероли до двери получателя. И посылкок бывает тоже немало.

Вот, к примеру, Маша не может себе позволить расхаживать по магазинам с двумя детьми. Поэтому все, кроме продуктов, она заказывает через Интернет и получает по почте.

Отправка посылки здесь тоже процедура нехитрая. Коробки, скотч для упаковывания в почтовом отделении – в ассортименте стоят на входе. Берешь картонку, складываешь в нее содержимое и уже подготовленным идешь к почтовому служащему. А можно вызвать почтальона на дом, чтобы он забрал посылку.

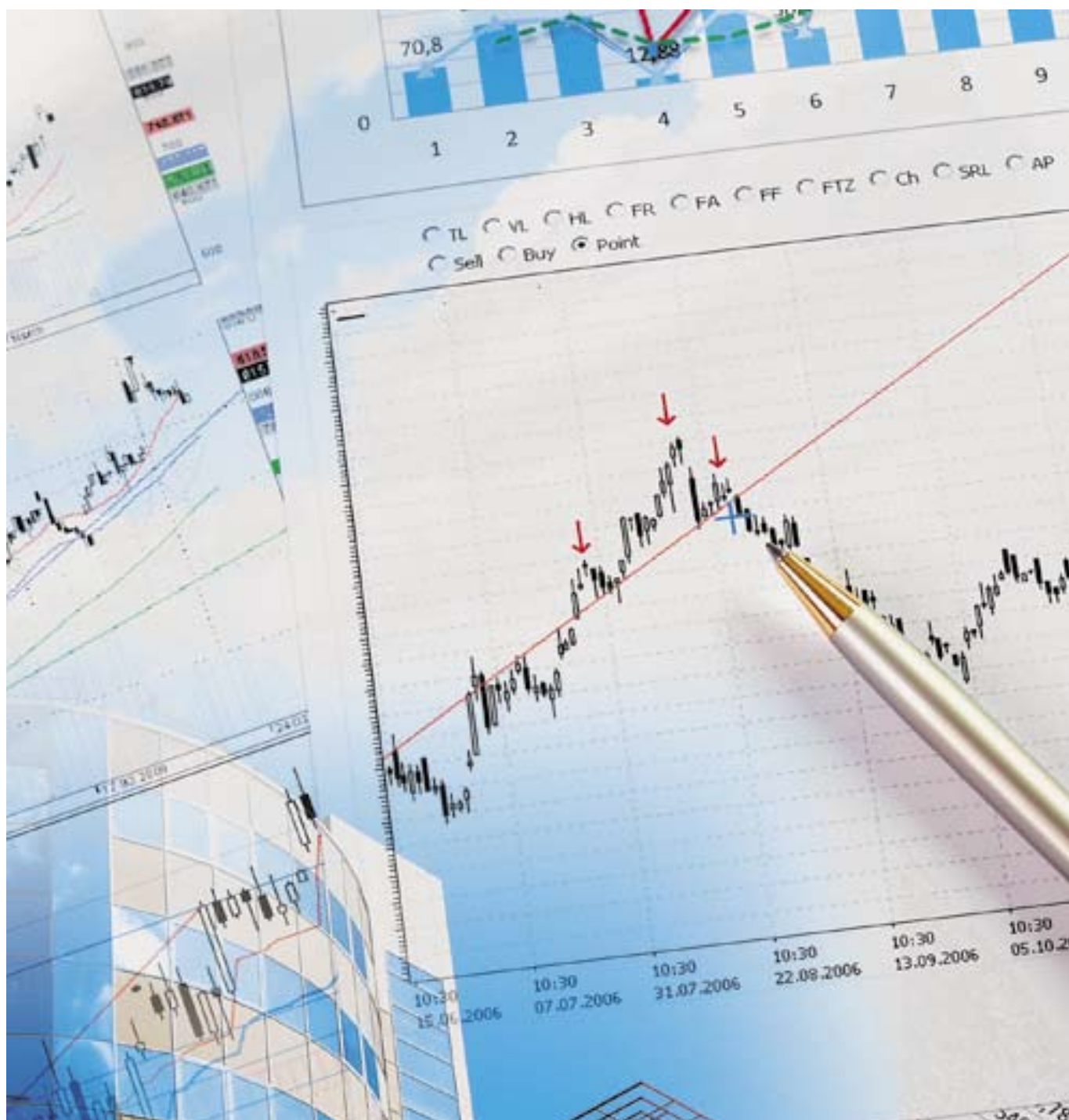
Кстати, про почтовые отделения – там очереди! Зал разгорожен пополам стойкой, которая выполняет функцию стола и отделяет ожидающих от тех, кого уже обслуживают. Освободившийся оператор помахает вам рукой (почти «свободная касса!») и пригласит подойти. В результате никто не липнет к спине обслуживаемого клиента, погружаясь в подробности его личной жизни. Мало ли зачем человек пришел на Почту.

Говорят, что местное население почтовиков тоже поругивает, а если верить СМИ, Почта США убыточна и постоянно переживает какие-то очередные реструктуризации с целью увеличить доходы. Не скажу, что американская почта вызвала у меня бурю восторга. Это не другой волшебный мир, где все прекрасно. Тут все буднично, по-деловому и удобно. Ведь все ждут от Почты не праздника, а работы.

# С ПРИСТАВКОЙ «ОАО»

Правовой статус Почты России  
приобретет новые черты, и это  
даст дополнительные финансовые  
возможности

**Правовой статус Почты России  
приобретет новые черты, и это  
даст дополнительные финансовые  
возможности**





В августе правительство РФ обновило план приватизации, увеличив масштабы продажи госимущества. По словам помощника Президента РФ Аркадия Дворковича, доходы от приватизации в 2012 году будут доведены до 450 млрд рублей. Это в 1,5 раза больше, чем было запланировано первоначально. Предполагается отказаться от долей в крупнейших компаниях страны, большинство из которых давно преобразованы в открытые акционерные общества. Однако на балансе Росимущества остаются сотни других унитарных предприятий – им еще предстоит акционирование. Среди них и ФГУП «Почта России», которому эксперты прочат рост капитализации и доходов после перехода в новую организационно-правовую форму. Так, по оценке компании KPMG, в случае первичного размещения акций к 2020 году капитализация Почты России увеличится с 50 млрд рублей в четыре-пять раз.

### Исключительная распродажа

Новый вариант программы приватизации предполагает передачу бизнесу государственных долей в крупных российских предприятиях общей стоимостью 158 млрд рублей. Именно такую сумму планируется выручить от гран-

диозной «распродажи» в ближайшие шесть лет. В некоторых компаниях планируется сохранить лишь так называемую золотую акцию, позволяющую принимать ключевые управленческие решения. По этой схеме государство намерено полностью выйти из капиталов акционерных обществ «Совкомфлот», «Аэропорт Шереметьево», «ИНТЕР РАО ЕЭС», «Банк ВТБ», «Русгидро», нефтяной компании «Роснефть», а также Объединенной зерновой компании и Зарубежнефти. В список попали даже структуры, исполняющие функции государственной поддержки в важнейших отраслях экономики. Так, например, государство откажется от доли в Россельхозбанке и Росагролизинге. Одновременно до контрольного пакета будут снижены доли в двух ведущих корпорациях страны – судостроительной, а также в Уралвагонзаводе, ФСК ЕЭС, РЖД и Транснефти, то есть в предприятиях, обладающих

исключительной по своей масштабности и значимости инфраструктурой и мощностями. Открытым остался вопрос лишь со «Связьинвестом» и «Ростелекомом». Компании, которая будет образована после их реорганизации, предстоит обеспечить доступность собственных сетей для государственных нужд. В то же время для «Аэрофлота», от доли капитала которого правительство также намерено отказаться, предусмотрено сохранение статуса национального перевозчика.

Большинство экспертов видят в этом намерение усилить инвестиционную привлекательность и эффективность компаний, которые не так давно рассматривались лишь как рычаги для выполнения социальных или экономических обязательств государства. В целом же ожидается, что на этот раз амбициозные планы приватизации будут выполнены и, возможно, перевыполнены – в отличие от предыдущих кампаний по акционированию и продаже госактивов.



Аналитики из ИК «Финам» и УК БКС предполагают, что наибольший интерес вызовут банковские активы, такие как госпакет в Сбербанке или Россельхозбанке и ВТБ, и их точно удастся продать до 2017 года. Причем покупателями, по мнению специалистов, захотят выступить как европейские, так и арабские и азиатские инвесторы. Текущая волна продажи госактивов – исключительное явление, так как речь идет о флагманах отраслей, финансовых и промышленных гигантах, отмечают в консалтинговой компании «ФБК».

### Дойдут руки и до ФГУП

На рынках тем временем уверены, что очередная волна приватизации подтолкнет чиновников к дальнейшей реорганизации госимущества. Ведь помимо акционерных обществ с крупными госдолями казна владеет и множеством привлекательных активов, до сих пор существующих в форме ФГУП. Наиболее крупные и интересные для инвесторов структуры зачастую готовят к приватизации через процедуру акционирования. Юридически этот механизм предусматривает создание АО не путем объединения разрозненных активов,

а на базе предприятия в государственной или муниципальной собственности. Размер капитала в таких случаях определяется в основном стоимостью этого имущества и на аналогичную сумму выпускаются акции АО, а процесс акционирования регулируется правительством и другими федеральными ведомствами. Часто эта процедура идет непросто, ведь изменение правовой формы предполагает оптимизацию структуры, а закон накладывает целый ряд ограничений на реформируемое предприятие. Так, при преобразовании ГУП в ОАО запрещается резко сокращать





численность персонала, предъявляются и другие социальные нагрузки.

«Имея статус ФГУП, предприятие имеет шанс на поддержку со стороны государства-собственника, однако обладает явным недостатком – низкой эффективностью», – объясняет начальник отдела анализа рынка акций ИК «Велес Капитал» Илья Федотов. Причина, по его словам, кроется в отсутствии стимула для наращивания прибыли и других финансовых показателей. Акционирование же при грамотном проведении устраняет этот недочет.

Как отмечает Георгий Мальгинов из Института Гайдара, изначально в конце 1999 года было предусмотрено четыре варианта реорганизации унитарных предприятий – акционирование, продажа имущественных комплексов, создание казенных предприятий или ликвидация. Среди достоинств акционирования он называет высокую степень информационной открытости, возможность оптимизации руководства и управления, готовность к внешним инвестициям через допэмиссию акций. Однако в то же время, как отмечает Мальгинов, резко повышаются корпоративные издержки и усложняется система представления интересов государства в том или ином хозяйственном комплексе. По данным заместителя главы Росимущества Глеба Никитина, сейчас на федеральном уровне за государством закреплено 3300 унитарных предприятий. Из них 2600 относятся к коммерческому сектору, то есть не входят в ведение Минобороны, Управления делами президента и других подобных структур.

#### Аккуратно акционировать

В 2009 году в профильных ведомствах уверяли, что акционировать все предназначен-

ные для этого ФГУП можно в течение двух-трех лет. Однако сейчас очевидно, что процесс займет несколько больше времени.

«Госпредприятия менее мобильны, чем того требует рынок», – объяснял тогда такую поспешность заместитель руководителя Росимущества Эдуард Адашкин. Чтобы уложиться в срок, ведомство просило о расширении своих полномочий по реорганизации и особенно ликвидации предприятий. Однако процесс оказался сложнее и дольше, чем ожидалось. Так, по данным Счетной палаты, в 2009–2010 годах Росимущество только на 10% выполнило задачу по акционированию компаний, предназначенных для передачи в госкорпорацию «Ростехнологии». В результате правительству пришлось рассмотреть возможность передачи процедур акционирования в отраслевые ведомства. И хотя власти настроены поторопиться с переводом ФГУП на новые правовые рельсы, они просят профильные ведомства подходить к этому вопросу аккуратно.

«Государственные унитарные предприятия необходимо акционировать, и мы эту работу будем продолжать. Нам необходимо к этой работе подойти ответственно, как мы в предыдущий период этого не делали», – отмечал в этой связи первый вице-премьер Игорь Шувалов.

Сегодня, когда процесс сдвинулся с мертвой точки, по-прежнему вызывает вопросы механизм оценки предприятий. Не очень понятно, к примеру, как определить стоимость уже приобретенных ГУП технологий, особенно если уже налажено их применение в производстве. По мнению Дмитрия Орлова из Агентства экономических и политических коммуникаций, оценку необходимо

проводить с участием внешних консультантов, которые могут привлекать Минэкономразвития или сами компании с участием министерства. Эксперт также предостерегает от необдуманных кадровых решений, ведь нынешние государственные управленцы могут работать не хуже частных, особенно когда речь идет об уникальном бизнесе.

Кроме того, не всегда коммерческая компания может полноценно продолжать деятельность, которую вело ФГУП, особенно если государство выступало основным заказчиком той или иной услуги. Показателен пример с технологией «ДатаДот», которая используется для маркировки грузов и считается одной из наиболее эффективных пассивных систем защиты от угона. Как только предприятие, внедряющее технологию, перестает быть государственным, применение «ДатаДот» в ГАИ и на таможне уже не гарантировано, а значит, не стоит ожидать и эффективной антиугонной кампании. И чем крупнее предприятие, тем сложнее его акционировать и решать возникающие проблемы взаимодействия как с рынком, так и с государственными органами.

Так, после заявления президента о необходимости акционирования госкорпораций почти все из них оперативно сообщили, что готовы перейти к работе в новом формате. Но, например, для Банка развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк, ВЭБ) цена преобразования оказалась просто заоблачной – триллион рублей. Как объясняет глава банка Владимир Дмитриев, эти ресурсы нужны, чтобы привести работу ВЭБ в соответствие с банковским законодательством. «Мы гото-

вы акционироваться хоть завтра. Но для этого, по нашим подсчетам, нужно увеличить капитализацию банка чуть более чем на 1 трлн рублей, чтобы ликвидировать перекосы, связанные с превышением лимитов на одного заемщика, и учесть еще ряд других нормативов ЦБ», – говорит он.

И если в случае с ВЭБ основные сложности касаются банковских нормативов, то реорганизация национальной почтовой службы предполагает ревизию и оценку огромного имущественного комплекса, разбросанного иногда по самым труднодоступным уголкам страны.

### В погоне за прибылью

Процесс акционирования сетевых предприятий подчас отпугивает власти в силу сложности и непредсказуемости результата. Говоря о перспективах Почты, эксперты обращают внимание на увеличение самостоятельности менеджмента после преобразования в акционерное общество. Сейчас ФГУП работает во многих конкурентных секторах, где крайне важно оперативно принимать решения, не тратя время на бесконечные согласования с государственными органами. Поэтому, несмотря на нединамичную форму, Почта России движется навстречу рынку, входя в высокоприбыльные сегменты. Но, как отмечают участники рынка, это движение с приставкой «ОАО» могло бы развиваться быстрее и приносить большую прибыль.

Ожидается, что вопрос об акционировании Почты правительство рассмотрит в ближайшее время. В Минкомсвязи прогнозируют, что процесс можно завершить не раньше следующего года. Это связано с регламентом

работы Госдумы, поясняет генеральный директор Почты России Александр Киселев. В целом же в профильном ведомстве наметили этапы будущей реорганизации.

«Наиболее перспективный вариант акционирования – на основе специального закона, по аналогии с РЖД», – считает заместитель министра связи и массовых коммуникаций Александр Маслов. По его словам, имущественный комплекс ФГУП требует определенных законодательных усилий, особенно с точки зрения будущего управления.

Глава ФГУП «Почта России» Александр Киселев напоминает, что упоминание о возможности приватизации Почты содержится в программных отраслевых документах, принятых еще в 2002 году. Предполагается при этом, что Почта России должна стать акционером создаваемого Почтового банка. «Однако как ФГУП мы просто не имеем права владеть акциями какого-либо банка», – отмечает Александр Киселев.

### Акционерные бонусы

Проект закона, переданный Почтой России в Россвязь в июле, фактически создает механизм, позволяющий оперативно закрепить права предприятия на все имущество, имеющее прямое отношение к почтовой связи. По данным на 22.09.2011, всего на балансе ФГУП находится 20 059 объектов недвижимости, в том числе регистрацию права хозяйственного ведения прошли 15 815, регистрацию права собственности РФ – 13 513. По мнению старшего юриста «Яковлев и партнеры» Василия Трофимова, нормы законопроекта позволяют сократить сроки акционирования, так как делают Почту специальным правовым субъектом, на кото-



рый не распространяется общий регламент передачи недвижимости в уставной капитал.

«В текущем году я жду внесения в правительство законопроекта об акционировании Почты России», – заявил недавно вице-премьер Сергей Иванов, ссылаясь на ранее достигнутые договоренности. Он также согласен, что процедура продолжится и в следующем году. «Но делать это нужно, и правительство по этому поводу уже решение вынесло», – говорит Иванов. В профильных ведомствах при этом обращают внимание на внутреннее перекрестное субсидирование, которое сегодня вынуждена практиковать российская Почта.

Акционирование же, считают в правительстве, позволит привлечь необходимый объем инвестиций как в само предприятие, так и в узкопрофильные проекты. Так, если в дальнейшем ВЭБ войдет в капитал Почты России, он может принести в ОАО дополнительные средства в ходе дополнительной

эмиссии акций. А такие сегменты, как экспресс-доставка или интернет-торговля, могут развиваться совместно с частными инвесторами.

В ходе подготовки к акционированию среди прочих норм необходимо скорректировать ст. 24 закона «О почтовой связи», которая пока запрещает продажу имущества организаций почтовой связи. Затем ФГУП можно вносить в прогнозный план приватизации, проводить комплексную инвентаризацию имущества и обязательств, а также рыночную оценку активов.

Но эксперты по-разному оценивают возможные сроки акционирования Почты. В юридической компании «Егоров, Пугинский, Афанасьев и партнеры» считают, что процесс в целом может занять два года. Другие специалисты более оптимистичны в прогнозах, они обращают внимание на большое число уже зарегистрированных объектов недвижимости и надеются на завершение акционирования в течение

полтора лет. Однако все аналитики солидарны в том, что в конечном итоге все зависит от расторопности чиновников, представители ФГУП, со своей стороны, делают все необходимое и возможное для скорейшего акционирования. При отсутствии проволочек и неоправданных задержек Почта России имеет все шансы стать акционерным обществом в ближайшие годы. Ожидается, что капитализация компании после акционирования будет не менее 50 млрд рублей и переход в новую форму позволит ежегодно экономить до 3 млрд рублей. Оптимизируется и управление компанией. Так, при изменении организационной формы повысится порог стоимости сделок, которые сейчас Почта обязана согласовывать с Россвязью, что продлевает срок их реализации. Переход на акционерные рельсы снимет еще одно обременение – необходимость визировать у регулятора все банковские гарантии и все виды заимствований. Специалисты констатируют также, что для некоторых предприятий преобразование могло бы быть рискованным, так как кредиторы могут потребовать досрочного погашения займов в процессе реорганизации.

Однако для Почты России такая ситуация крайне маловероятна, так как предприятие имеет репутацию очень надежного и авторитетного заемщика.

Особенно оптимистичными эксперты видят перспективы преобразованного ФГУП на биржевых площадках.

текст

Юлия Макарова,  
специальный корреспондент  
отдела политики и макроэкономики  
службы новостей РИА «РБК»

# НЕРЫНОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ



Денис Василевский,  
руководитель  
дирекции по  
коммерческим  
операциям ФГУП  
«Почта России»



Марина Чечот,  
генеральный  
директор  
Межрегионального  
агентства подписки



Василий Гатов,  
вице-президент  
Гильдии издателей  
периодической  
печати

**Российский рынок периодики переживает непростые времена – тиражи газет и журналов постепенно сокращаются, равно как и число их читателей. Следовательно, снижается и подписка на издания. Участники нашего круглого стола попытались ответить на главный вопрос: как сохранить подписку?**



– Какие общие проблемы стоят сегодня перед участниками рынка?

**Денис Василевский:** Подписка в России сегодня находится в замороженном состоянии, и существует ряд факторов, которые негативно влияют на ее развитие. В частности, это падение интереса к чтению, особенно среди молодежи, влияние Интернета, более низкая цена изданий в рознице и проблемы, связанные с доставкой изданий подписчикам.

Из всего перечисленного Почта России несет непосредственную ответственность за качество доставки подписных тиражей. К сожалению, существующая инфраструктура для перевозки печатной продукции и транспортный парк не позволяют обеспечить эффективное качество приема подписки и доставки изданий. Производственные мощности предприятия изношены более чем на 60%. Две трети основных технических средств находятся в эксплуатации более 20 лет, почтовые работники вынуждены вручную ежедневно сортировать 5 млн экземпляров – это сотни наименований газет и журналов. Все эти трудности можно с успехом преодолеть в случае оперативной государственной поддержки

программы модернизации инфраструктуры подписки, которая была разработана еще в 2009 году Почтой совместно с Минкомсвязью и Россвязью. Реализация данной программы обеспечит доставку ежедневных местных газет на территории региональных центров до 7:30 утра, а федеральной периодики – в день поступления изданий в регион.

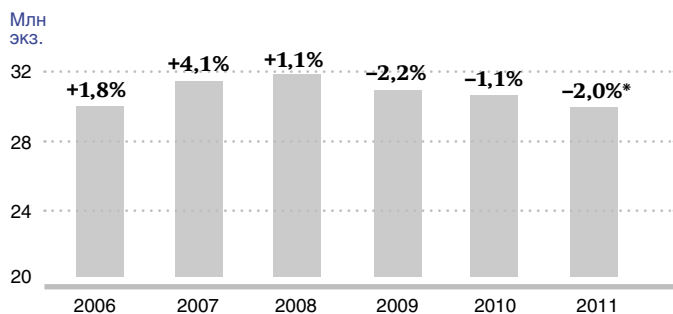
**Василий Гатов:** Основная проблема подписки заключается в том, что сама по себе концепция постоянной, глубокой, лояльной связи потребителя и печатного СМИ разрушается. У этого процесса несколько причин. Есть чисто социально-демографические – поколения, привычные к подписке, к сожалению, сокращаются, их экономические возможности – тоже. Есть причины деловые – люди все меньше хотят предоплачивать услуги. Это общий тренд, касающийся не только почты, но и многих других видов сервиса. И наконец, есть причины, лежащие в области медиапотребления: сами средства массовой информации последние десятилетия старались «уточнять» потребителя своих продуктов, ориентируясь на все меньшие по размеру аудитории. Как следствие, читатель пере-

шел в своем большинстве на разрозненное, ситуативное потребление.

Объективно говоря, с первым и третьим поделаться ничего нельзя – повернуть время вспять не получится. А вот относительно ценности информационного постоянства стоит задуматься. Издатели и, наверное, Почта могут попытаться предложить подписчикам, особенно новым, какие-то выгоды.

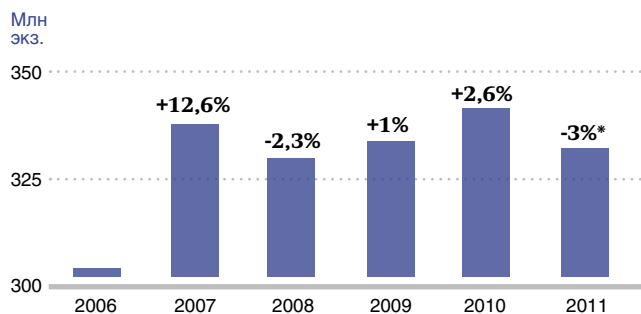
**Марина Чечот:** Мне кажется, тактические необходимо вывести рынок из стагнации и модернизировать технологию доставки. Первая задача больше касается издателей и распространителей, вторая – Почты России. Но они взаимосвязаны, потому что своевременная система доставки позволит увеличить количество подписчиков. Стратегически печатная пресса сегодня проигрывает борьбу за читателей. Причина этого – не Интернет, а интернетизация печатной прессы. На торрент-сайтах пользуются большим спросом pdf-версии старых журналов: «Техника молодежи», «Уральский следопыт» и т. п. Читатели находят в них то, чего нет в Интернете. У прессы должен быть свой неповторимый стиль, отличный от языка интернет-блогов. Тогда она станет интересна

### Динамика разовых подписных тиражей



\* Прогнозное значение.

### Динамика розничных продаж периодических печатных изданий в ОПС



\* Прогнозное значение.



для молодежи и, вернув ее к чтению, решит главную проблему подписки, создаст ей полноценное будущее.

*– Почта России обеспечивает доставку газет и журналов по всей территории страны, даже в самых удаленных и труднодоступных районах. Поэтому, если прекратятся дотации от государства, произойдет резкий скачок подписной цены, которая станет основной массе читателей просто не по карману. Как вы считаете, может ли институт подписки существовать как бизнес, задача которого – приносить доход, или он должен оставаться социально ориентированным?*

**Марина Чечот:** Подписка дотируется везде, где она есть. В Европе – государством, в США – самими издателями. У нас слишком много труднодоступных районов с низкой плотностью населения, дотировать доставку в которые издателю не под силу.

Противопоставлять бизнес и социальную ориентацию подписки бессмысленно. В европейских странах государство постоянно дотирует прессу, но издательская деятельность и распространение прессы не перестают от этого быть бизнесом. В Нидерландах правительство даже компенсирует прессе убытки, возникающие из-за ухода рекламодателей на радио и телевидение.

Противопоставление бизнеса и социальной ориентации ведет к тому, что «социальными» становятся дешевые услуги сомнительного качества. Государственное субсидирование должно предоставить подписчику возможность получать интересную прессу с качественной доставкой по «социальной» цене. А издателю – шанс по-

лучить дотацию в ситуации, когда невозможно привлечь необходимых инвесторов.

**Василий Гатов:** Это вечные «пугалки», которыми друг друга потчуют издатели и почтовики. Сколько лет моя работа связана с печатными СМИ, столько времени я помню эту дискуссию и мольбу к государству сохранить дотации. На мой взгляд, отмена дотаций приведет к серьезному кризису (без них работать не умеют ни Почта, ни издатели), но не убьет ни концепцию подписки, ни возможность делать на этом бизнес. Надо просто пойти путем «глаза бояться, а руки делают». Потенциальный «обвал» заставит искать средства оптимизации – и на стороне издателя, и на Почте. До тех пор пока незримая рука рынка не разберется, мы будем иметь убыточную, устаревшую, никого не устраивающую конструкцию.

**Денис Василевский:** Если говорить о Почте, то подписка для нашего предприятия прибыльной никогда не была. Предприятие не меняло тарифы на доставку подписных изданий с 2008 года. При этом убытки от оказания услуг по подписке компенсированы в 2010 году всего на 74%. Поэтому если убрать компенсацию, то доставка подорожает в два раза, иначе содержать убыточную услугу будет просто невыгодно. Поэтому сохранение, развитие и совершенствование института подписки, учитывая социальную значимость услуги, должны осуществляться с участием всех заинтересованных сторон – государства, Почты, издателей, подписных агентств. Для решения этой задачи только сдерживания тарифов на подписку явно недостаточно. Следует сконцентрировать совместные усилия на внедрении но-

« В последние годы Почта уделяет особое внимание оформлению подписки через специальные терминалы, а также развивает сервис по ее организации через Интернет

вых технологий, автоматизации производственных процессов, совершенствовании логистических схем, применении новых форм подписки, способствующих

сокращению сроков доставки, повышению качества обслуживания издателей и подписчиков.

*– Какие, на ваш взгляд, меры, кроме государственной поддержки, помогут сохранить институт подписки? Без чего будет невозможно его дальнейшее развитие? Какие меры должна принять Почта России?*

**Денис Василевский:** Решение проблем Почты – это лишь часть общей задачи. Здесь необходима консолидация усилий всех участников рынка, а также государства. Прежде всего надо привлекать молодежь. Мне кажется, должна быть активная

и массовая пропаганда института подписки, программа, направленная на поддержку чтения периодических печатных изданий. Почта неоднократно выступала с инициативами организовать совместные рекламные кампании. Например, предлагалось создать общий фонд, который призывал бы людей подписываться на периодику.

Со своей стороны, Почта в последние годы уделяет особое внимание оформлению подписки через специальные терминалы, а также развивает сервис по ее организации через Интернет. В тестовом режиме система уже отрабатывается в Нижнем Новгороде и Татарстане. Как показала практика, подобный способ оформления услуги нравится населению. Поэтому в ближайшее время Почта планирует установить 17 тыс. таких терминалов в регионах России. Однако без поддержки со стороны государства сроки по реализации этих планов могут увеличиться в несколько раз.

**Марина Чечот:** Необходима пропаганда регулярного чтения, учитывающая особенности психологии молодого поколения. Современные тинейджеры начнут читать, увидев практическую пользу от чтения. Это также задача государства. Тем более что сегодня закупки школьной библиотекой газет, журналов и любых книг, за исключением учебников, автоматически признаются нецелевыми расходами. Кроме изменения механизма госзакупок потребуются специальное обу-

Терминал, через который можно оформить подписку



чение педагогов и изменение школьных программ. Исключив чтение как один из механизмов достижения жизненного успеха, мы получим на выходе поколение, не способное думать и принимать самостоятельные решения.

В краткосрочном плане хороший эффект дают маркетинговые акции. Наше агентство уже несколько лет проводит акции с разнообразным призовым фондом – от бытовой техники до денежных призов и туристических поездок. И каждый раз с неизменным успехом.

– Каким, на ваш взгляд, будет рынок подписки через пять лет с учетом уровня развития электронных коммуникаций и новых медиа-носителей?

**Василий Гатов:** Печатные СМИ все больше будут становиться локальными. Их век еще не прожит до конца, еще как минимум лет 15 бумага будет оставаться наиболее

« Печатные СМИ все больше будут становиться локальными. Их век еще не прожит до конца, еще как минимум лет 15 бумага будет оставаться наиболее простым и массовым средством передачи информации

простым и массовым средством передачи информации на уровне города, района. В течение ближайших пяти лет тенденция на уровне провинциальной России будет затухающей, но все еще «живой» – спрос на газеты и журналы формирует старшее и среднее поколение (50+), численность которого велика и привычки сформированы. В больших городах, столицах, очевидно, подписка если и останется, то будет преимущественно корпоративной. При появлении качественных «добавленных» сервисов, возможно, есть шансы развиваться подписке, что называется, «импульсной», когда потребитель берет журнал по принципу Amazon («покупатели, купившие этот товар, также покупали...»). В целом, увы, я не вижу ни большого, ни социально значимого подписного бизнеса в будущем.

**Денис Василевский:** На протяжении последних десяти лет в издательском сообществе идет разговор на тему «А сколько нам осталось жить?». Особенно это свойственно газетам. Думаю, что через пять лет журналы и газеты из нашей страны не исчезнут. Безусловно, электронные СМИ будут развиваться, появятся новые

источники информации. Но говорить, что рынка подписки не будет, преждевременно. Он просто сократится. Скорее всего, сохранится подписка на бизнес-издания, на глянец, то есть на то, что интересно посмотреть, полистать не один раз.

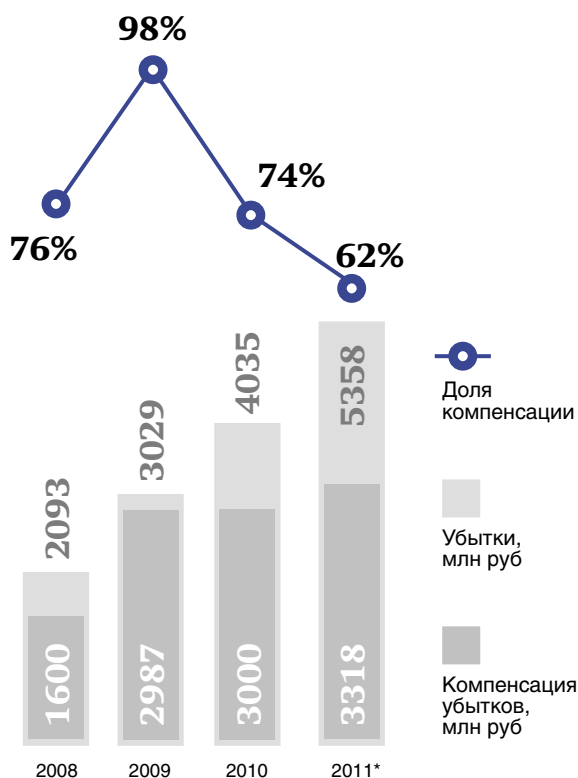
Действительно, молодое поколение сегодня предпочитает получать информацию из Интернета. Но, несмотря на развитие сетевых ресурсов, существование электронных версий большинства периодических изданий, Почта России доставляет более 30 млн разового тиража газет и журналов. А для издателей основными каналами дистрибуции остаются либо розничное распространение периодики, либо доставка по подписке. И в этом смысле эти два направления пока остаются основными.

**Марина Чечот:** Электронная революция не является угрозой для прессы. Так, пользователи планшетов и гаджетов демонстрируют устойчивый спрос Первым устройством, позволяющим читать свежие выпуски газет, было Amazon Kindle. Когда его пользователям стали доступны газеты Восточного побережья США, жители центральных и западных штатов потребовали добавить и их издания.

В 2010 году Александр Лебедев приобрел лондонскую газету Evening Standard и сделал ее бесплатной. Именно в этот момент появляется Apple iPad, вернувший мир к массовому чтению платных газет в форме их электронных копий.

Но iPad не смог перегнать по популярности электронные книги. А для самых покупаемых в мире устройств с 5–7-дюймовыми экранами стандартные выпуски журналов и газет не приспособлены. При этом все больше людей

Объем компенсации убытков от оказания услуги по подписке



\* прогнозное значение



признаются социологам, что электронное чтение вернуло их к регулярному чтению печатных книг и прессы. Электронные коммуникации изменяют рынок подписки, но не ставят под сомнение ее необходимость. Подписка – старейший способ оперативной доставки информации.

Ее носители менялись от рукописных свитков до современной бумажной и электронной прессы. В ближайшие пять лет электронная подписка на прессу будет постепенно завоевывать себе место под солнцем. Но автоматического превращения бумажных

подписчиков в электронных происходить не будет. Но, несмотря на наличие проблем, у подписки в России есть перспективы развития, для реализации которых необходимы совместные усилия государства, Почты, издателей и распространителей.



# ПЕРЕПИСКА БЕЗ РИСКА

## Почтовые службы безопасности помогут защитить почту от преступных посягательств

Ноябрь 2010 года вошел в историю Почты Греции как самый взрывоопасный месяц. В течение нескольких дней было перехвачено 14 посылок со взрывными устройствами, которые были направлены в адреса иностранных лидеров и дипломатических представительств. Благодаря слаженной работе греческих почтовиков и спецслужб трагедию удалось предотвратить: пострадавших не было. Однако из-за террористической угрозы несколько дней работа Почты Греции была полностью парализована.

Современные проблемы обеспечения безопасности почтовых отправок требуют поиска новых путей и средств выявления опасных веществ. Ведь просто так вскрыть любое почтовое отправление невозможно – конфиденциальность посланий охраняется законом. Почтовое сообщество для борьбы с противоправными действиями принимает все более серьезные ответные

меры. Уже не первый год во многих странах действуют службы, обеспечивающие безопасность работы почты. Они решают сразу несколько задач.

### С чем борется служба почтовой безопасности

Служба почтовой безопасности борется со всеми правонарушениями в отношении почтовых работников, объектов, денежных средств и материальных ценностей. Кроме того, большую угрозу не только для почты, но и для

всего государства представляют запрещенные предметы, которые переправляют по почте. Это взрывчатые, огнеопасные и ядовитые вещества, бактериологически опасные материалы. Для предотвращения этой угрозы почтовые операторы всего мира активно сотрудничают с государственными службами безопасности. В нашей стране надежными партнерами Почты являются Федеральная служба по контролю за оборотом наркотиков, Министерство внутренних дел,



Федеральная служба безопасности и другие государственные структуры.

В целом же вопросам почтовой безопасности всегда уделялось особое внимание как одной из составляющих качества предоставляемых услуг.

### Зарубежный опыт

USPIS (Служба почтовой инспекции США) – это правоохранительное подразделение, которое расследует все преступления, так или иначе связанные с американской почтой. В нем числится около 4000 человек, в том числе 1400 следователей. Кроме того, у USPIS есть собственное вооруженное подразделение, в котором служат около 1000 человек. Также инспекция располагает собственными судебно-медицинскими лабораториями. Основанная при Бенджамине Франклине в 1772 году USPIS обеспечивает выполнение примерно 200 федеральных законов, так или иначе затрагивающих деятельность почты. Хотя юрисдикция USPIS достаточно широка, основные расследования службы касаются нескольких основных направлений.

1. Мошенничество. Этот тип преступлений означает использование почты с целью мошеннического обмана потребителей, коммерческих и правительственных структур. В 1960–1970-х годах почтовые инспекторы раскрыли многочисленные преступления, связанные с продажей земли, фальшивой рекламой, страховыми и благотворительными организациями, которые применяли почту в своей противоправной деятельности.





#### Из отчета USPIS за 2010 год

- Арестовано более 1300 подозреваемых за распространение наркотиков
- Изъято около 17 тонн наркотических веществ
- Расследовано 334 случая различных финансовых махинаций, связанных с почтовыми услугами
- Сохранено 110 млн долларов в бюджете Почты

2. Кража почты и почтового имущества.

3. Нападение на почтовых работников.

4. Незаконные почтовые отправления. Денежные переводы за наркотики и другие незаконные материалы также зачастую включаются в эту группу.

5. Обеспечение безопасности транспортировки почты на территории США и защита от любого вида рисков.

6. Случаи использования на почте мошеннических схем, при которых почтовый оператор несет убытки.

7. Международные расследования и глобальная безопасность. Эта функция призвана обеспечить безопасность международной почты. Следователи USPIS находятся как на территории США, так и в почтовых администрациях по всему миру.

8. Кроме того, USPIS принимает участие в совместных расследованиях в тех случаях, когда в преступлениях используется почта.

Отдельное направление работы USPIS – проверка почты во время важных обществен-

Почтовые  
полицейские  
США



ных мероприятий. Так как политические саммиты и другие подобные события являются возможной мишенью для террористов, инспекторы выезжают на них с мобильными комплексами проверки почты. Они представляют собой фургоны с оборудованием, способным обнаруживать биологическую, радиационную, токсическую угрозы, а также взрывоопасные предметы. Кроме того, почтовая полиция оснащена всеми необходимыми для расследования техническими

средствами, такими как детекторы лжи, устройства резервного копирования и расшифровки данных из памяти компьютеров и смартфонов подозреваемых.

Похожая структура на сегодняшний день есть и в Италии. Там действует специальное подразделение полиции – Servizio Polizia Postale e delle Comunicazioni (полиция почтовых и иных сообщений). Она выполняет свои обязанности на всей территории страны. Полиция пресекает использование коммуникационных сетей и технологий в целях совершения преступлений. В частности, ведет борьбу с детской порнографией в Интернете, нарушениями авторских прав и торговли в Сети, осуществляет защиту объектов интеллектуальной собственности, борется с компьютерным пиратством, телефонным мошенничеством, нарушениями в сфере почтовых отправок.

По соглашению с национальным почтовым оператором Италии Poste Italiane SpA специальное подразделение полиции получило широкие полномочия в борьбе с пра-





вонарушениями на почте. Ведь в связи с бурным развитием финансовых услуг резко возрос и риск атаки преступников на почту. В связи с этим особое значение имеет совместный с Poste Italiane проект «Безопасная почта», цель которого – защита всех 14 тысяч почтовых отделений Италии от посягательств преступников.

Впрочем, собственная почтовая полиция есть далеко не в каждой стране. В большинстве национальных почтовых операторов действуют подразделения почтовой безопасности либо создаются специальные службы почтовой безопасности, как, например, в Узбекистане. Данные подразделения занимаются обеспечением безопасного и бесперебойного функционирования объектов почтовой связи,



выявлением и предупреждением случаев пересылки опасных (запрещенных) почтовых отправлений, а также организацией и принятием мер по обеспечению сохранности почтовых отправлений и денежных средств. И тут на помощь приходят не только различные правоохранительные ведомства, но и почтовые операторы соседних стран.

Почтовое подразделение полиции Италии

«Учитывая наличие в России большого количества предприятий, выпускающих средства антитеррористической и диверсионной защиты, в том числе используемых и на объектах почтовой связи, хотелось бы наладить с ФГУП «Почта России» постоянный обмен научно-технической информацией о новейших разработках средств технического контроля и обнаружения опасных предметов и веществ в почтовых отправлениях», – говорит Ислам Назаров, заместитель гендиректора «Узбекистон почтаси».

Очевидно, что обеспечение безопасности – один из приоритетных вопросов, который ставит для себя любая почтовая служба. И здесь важно объединить свои усилия, чтобы устоять перед надвигающейся угрозой.

текст

Юлия Никитина,  
Лев Шандровский

**Михаил Романчук,**  
заместитель генерального директора  
ФГУП «Почта России»:

– Защита структур Почты России от криминальных посягательств на персонал и объекты нашего предприятия, от попыток пересылки запрещенных к свободному обращению товаров и от иных противоправных деяний возложена на подразделения почтовой безопасности. Формат подразделения, наличие профильного специалиста определяется исходя из объемов почтовой деятельности, из значимости филиала в общей системе федеральной сети почтовой связи, из реальной обстановки в регионах, на основе соответствующего анализа угроз и рисков. Структура управления и сами подразделения почтовой безопасности не являются чем-то застывшим. На базе оценки результатов мер безопасности мы стремимся модифицировать свою деятельность как структурно, так и функционально, чтобы максимально адекватно отвечать на вызовы криминалитета. Так, в сентябре с. г. руководством ФГУП «Почта России» утверждено новое типовое положение о структурном подразделении почтовой безопасности управления федеральной почтовой связи – филиала ФГУП «Почта России». Дирекцией почтовой безопасности регулярно направляются в филиалы предметные ориентировки по изменениям в организации наших мероприятий. Одним из важных направлений в нашей работе является

взаимодействие с зарубежными коллегами.

Динамично развиваются контакты со службами безопасности почтовых администраций СНГ. В рамках Регионального содружества в области связи (РСС) при Совете операторов РСС функционирует Группа действий по почтовой безопасности (ГДПБ). Новый импульс таким контактам дан на прошедшем в сентябре 2011 в г. Киеве, Украина, совместном заседании Комиссии РСС по почтовой связи и Совета операторов почтовой связи, где был утвержден «План мероприятий по взаимодействию участников РСС в области обеспечения почтовой безопасности на 2011–2012 годы». Членами ГДПБ будут проведены контрольные проверки потоков входящей и исходящей международной почты с последующим обменом получаемыми результатами, их совместным анализом и скоординированной выработкой предложений по улучшению ее качества. Обменяемся также и опытом работы по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Предусмотрено проведение семинара по повышению качества международного почтового обмена, по предотвращению использования почтового канала для пересылки опасных товаров (взрывчатых и нар-



котических веществ и др.), по защите почтовых доходов. Следует подчеркнуть, что такое внимание к вопросам безопасности со стороны РСС, национальных почтовых администраций СНГ укрепляет климат доверия и усиливает профессиональное взаимодействие наших специалистов.

Существенно полезно для ФГУП «Почта России» и членство в Группе почтовой безопасности Совета почтовой эксплуатации Всемирного почтового союза (ГПБ). Наряду с выработкой и актуализацией ГПБ стандартов обеспечения почтовой безопасности организован обмен опытом защиты почты от противоправных деяний (мошенничество, хищения, в том числе совершаемые собственным персоналом, нападения на работников и объекты почты и др.). Заслуживает внимания и практика организации членами ГПБ бесперебойной работы почты в условиях чрезвычайных ситуаций, техногенных и природных бедствий.

# Форсаж: экспресс-доставка денег

Система срочных почтовых денежных переводов «Форсаж»



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010

ПОЧТА  
РОССИИ



Ваши новые возможности

8 800 2005 888  
[www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)

# ИТАЛЬЯНСКИЙ ОПЫТ НА СЛУЖБЕ ПОЧТЫ РОССИИ



Посол Италии в России  
Антонио Дзанарди Ланди обсуждает планы  
сотрудничества с гендиректором  
Почты России Александром Киселевым

## Российский почтовый оператор будет использовать передовой итальянский опыт модернизации и инновационного развития

В конце сентября в Москве прошла серия российско-итальянских рабочих семинаров в рамках технологического сотрудничества в области почтовой связи. Представители Почты России, Poste Italiane SpA (Почта Италии), а также компании SELEX Elsag S.p.A. обсудили вопросы внедрения новых продуктов, построения стратегии маркетинга и продаж, а также управления отношениями с клиентами.

В частности, итальянские специалисты познакомили своих российских коллег с новыми решениями по оптимизации логистических процессов и системы контроля качества, по организации коммерческой деятельности на сети почтовых отделений и внедрению информационных технологий, по управлению казначейскими операциями и финансами, а также персоналом, по обеспечению почтовой безопасности.

Как отметил руководитель Почты России Александр Киселев, подобные семинары позволяют перенять опыт, признанный Всемирным почтовым союзом одним из лучших в мировой практике. Поэтому для Почты России, которая сегодня проходит этап модернизации и инновационных преобразований во всех областях деятельности, этот опыт будет безусловно полезен.



На открытие семинаров приехал также посол Италии в России Антонио Дзанарди Ланди. В своем приветствии он отметил важность реализации совместных проектов для развития долгосрочного российско-итальянского сотрудничества.

### От теории к практике

Одним из таких проектов стал первый в России автоматизированный сортировочный центр в Московской области, построенный компанией SELEX Elsag S.p.A. – одним из мировых лидеров в сфере почтовой автоматизации. Ввод в строй АСЦ в Подольске позволил сократить сроки обработки и доставки почтовой корреспонденции в Московском регионе.

Сегодня компания SELEX Elsag S.p.A., входящая в группу Finmeccanica, считается стратегическим партнером Почты России. Не случайно именно эта компания была выбрана подрядчиком по строительству третьего в России АСЦ, который разместится в Ростове-на-Дону.

Данный центр будет оборудован по последнему слову техники. Среди прочего, в нем планируется установить и центр гибридной печати. Кстати, именно гибридная печать еще 20 назад лет стала одной из составляющих успеха Почты Италии.

Почта России также связывает свое успешное развитие с модернизацией, переходом на автоматизированную сортировку, внедрением более эффективных решений в области

**Паоло СТАНЦАНИ, руководитель направления стратегического планирования Почты Италии:**

«Мы убеждены, что наше сотрудничество будет плодотворным. С нами в Россию приехали наши коллеги, которые имеют большой опыт работы в различных областях – от логистики до казначейских операций.

логистики и информационных технологий.

Сотрудничество с Почтой Италии поможет положительно повлиять на развитие инфраструктуры почтовой связи и в удаленных уголках России. Ведь итальянцы сумели наладить эффективную работу почтальонов в сельских регионах. Итальянские почтальоны вооружены самыми современными технологическими приборами. Например, у них есть гаджеты, которые по телекоммуникационным каналам связи передают информацию в режиме онлайн в центры управления. Таким образом, почтальон может на дому у сельского жителя принять к оплате как наличные деньги, так и кредитную карту, сканировать информацию с любой платежной квитанции. Многие из подобных решений итальянских почтовиков помогли бы отечественным почтальонам. «Информационные технологии и телекоммуникационная составляющая являются ключевыми моментами итальянской практики, которые мы хотели бы адаптировать у нас», – отметил на встрече Александр Киселев.

текст

Наталья Савченко

### История отношений

Соглашение о российско-итальянском сотрудничестве в области почтовой связи подписали в декабре 2010 года в Сочи. Старт стратегическому сотрудничеству между Россией и Италией в почтовой сфере был дан во время российско-итальянских расширенных межгосударственных консультаций под председательством Президента РФ Дмитрия Медведева и премьер-министра Италии Сильвио Берлускони. Первым практическим шагом по реализации соглашения стало заседание российско-итальянской рабочей группы в рамках X Международного форума-выставки «Почтовая Тройка 2011». Тогда участники определили основные этапы и сроки взаимодействия по таким направлениям, как автоматизация и оптимизация производственных процессов, совершенствование функционирования логистической сети, формирование IT-базы почтово-финансовых и сетевых услуг и др.



**Андреа КАМПОРА, старший вице-президент SELEX Elsag S.p.A.:**

«Вопросы, которые мы обсуждали в течение четырех дней, очень важны с точки зрения повышения качества обслуживания клиентов. Надеюсь, наш опыт поможет российской почте в ее работе по автоматизации производственных процессов и повышению эффективности деятельности.

# ЛЕТНЯЯ ПРАКТИКА

Почта России продолжает программу стажировок топ-менеджеров и сотрудников управленческого звена



С 2010 года все специалисты Центрального аппарата предприятия и головных офисов филиалов проходят стажировку в должности оператора или почтальона в различных отделениях страны. Именно по этой программе Дмитрий Анисимов, заместитель генерального директора ФГУП «Почта России», приехал в Калининградскую область. Он проходил «практику» в Светлогорске – небольшом курортном городке на берегу Балтийского моря. Рабочий день Дмитрия Анисимова начинался рано утром с обработки корреспонденции...

– Дмитрий Александрович, расскажите о своем новом трудовом опыте.

– Это была моя вторая стажировка. Первый раз я был оператором на Почте в Московской области. Теперь поработал почтальоном, познакомился с особенностями доставки. Было очень непросто. Участки, на которых люди ждут письма и газеты, большие, и чтобы

всех обойти, нужно несколько часов. Это нелегко даже летом. Представляю, каково почтальонам зимой, в холод и гололед. Причем иногда приходится приходить по одному адресу по несколько раз, ведь не всегда адресат бывает дома. Случается и такое, что некоторые люди отказываются получать почтовую корреспонденцию или указывают адреса, где не живут.

Кроме того, нужно быть очень внимательным при вручении заказных писем: проверять правильность оформления доверенности, а это требует дополнительных знаний и подготовки по нормативно-юридической части.

Еще один важный момент – найти нужный адрес. На письме-то все написано, а на улице и домах – нет: не всегда есть

таблички. Поэтому новичкам бывает сложно распознать, куда идти и где искать нужный дом. А бывает, что нет и почтовых ящиков, так что корреспонденцию просто негде оставить. Конечно, это элементарное неуважение к труду почтальонов.

**– Почему вы выбрали для стажировки Калининградскую область?**

– Согласно правилам программы сотрудники не могут стажироваться в городе, в котором работают. Я уже объездил всю Россию, был во многих почтовых отделениях в самых дальних уголках. А в Калининградской области еще не был. Поэтому захотелось познакомиться не только с работой отделения, но и с регионом.

**– Как вы считаете, нужны ли подобные обмены?**

– Это просто необходимо. Через это должны проходить все руководители почты. Это позволяет нам побывать в роли работников ОПС и понять их проблемы. Сидя в кабинете в центральном офисе, невозможно правильно их решать. Приведу пример. Скоро мы будем обсуждать программу капитальных вложений на следующий год. Один из пунктов – оснащение отделений связи велосипедами. Побывав в Светлогорске, я увидел, что ими не пользуются. Почему? Дело в том, что мы купили один и тот же тип велосипедов для всех ОПС. Но ведь местность везде разная – равнины, холмы и даже горы. Поэтому нам нужно разрабатывать особый тип, который будет легким, маневренным и скоростным. Чтобы женщины, а их на почте большинство, могли его поднимать и спокойно им пользоваться. Еще один момент – одежда, в которой работают почтальоны. Только здесь мне стало понятно, какая форма подойдет

наиболее всего. Она должна быть комфортной, легкой, непромокаемой и в то же время теплой.

**– Какие выводы вы сделали после Светлогорска?**

– Отмечу очень высокую интенсивность труда почтальонов и большие доставочные участки. Я чуть лучше понял структуру почтовой корреспонденции. Сейчас гораздо меньше разностей газет и журналов, но больше заказных писем и счетов. Вес писем небольшой, а адресов много. Нам, руководителям, нужно наладить взаимодействие с органами власти, чтобы не было проблем с адресами, табличками, номерами, на-

званиями улиц и почтовыми ящиками. Плюс договориться с организациями по доставке корреспонденции в абонентские ящики.

Здесь, в Светлогорском отделении, я встретил настоящих профессионалов, которые помогали мне в работе, давали советы, подсказывали. Коллектив, в который я попал, очень дружный. А еще у светлогорских почтальонов есть одно важное качество – любовь к своей профессии и вежливость. Не всегда такое встретишь даже в больших городах.

беседовал  
Александр Катеруша  
фото  
Виктор Гусейнов





В конце августа заместитель генерального директора Игорь Мандрыкин пребывал в должности рядового почтальона в городе Александров Владимирской области.

– Игорь Анатольевич, каковы ваши общие впечатления?

– Замечательные впечатления, и в первую очередь от общения с людьми, которые здесь работают. Я еще раз убедился, что подавляющее большинство сотрудников Почты – это люди, заинтересованные в своей работе. Они прекрасно ориентируются во всех тонкостях профессии, поэтому без труда помогали мне разобраться во всех вопросах.

– Какие задачи вы ставили, отправляясь на стажировку?

– Я старался решить для себя вопросы, которые сложно понять в Москве, основываясь только на справках и докладах подчиненных. Например, в этот раз для меня очень остро стоял вопрос эффективности функционирования отделений после оптимизации режима работы. Сельские ОПС, которые раньше работали по пять

дней в неделю, перешли на трехдневный режим. И для меня было важно узнать, как сказался этот переход на коммерческой деятельности. Не потеряли ли мы доходы? Не вызвало ли это рост количества недовольных клиентов? Я пытался выяснить все это прямо на месте.

– И какие выводы вы сделали по результатам этих посещений?

– Подавляющее большинство услуг оказываются абсолютно в том же объеме и с тем же качеством, что и раньше. Это касается в первую очередь почтовых услуг, доставки пенсий и подписки. Не сказалась оптимизация и на приеме коммунальных платежей – количество платежей не снизилось. Единственное, на чем в какой-то степени отразилось изменение режима работы, так это на розничной торговле. В течение трех-четырех месяцев наблюдался определенный спад, но сейчас, спустя год после изменения режима работы ОПС, динамика продаж выровнялась и вышла на тот уровень, который показывают отделения, работающие на пятидневке. Так что нет серьезных оснований полагать, что оптимизация отрицательно повлияла на качество обслуживания сельских жителей или на объем продаж отделений связи.

– Расскажите о том, чем вы занимались во время стажировки и что из нее вынесли?

– Я работал почтальоном, разнося корреспонденцию и подписку. Нужно сказать, я на собственном опыте ощутил явную недостаточность загрузки почтальонов по письмам и подписным изданиям в сельской местности.

Основная наша проблема – мизерное количество отправок, разбросанное по огромной территории. Я был в селе Арсаки, что недалеко от Александрова. Там местное отделение почты обслуживает аж восемь населенных пунктов, находящихся вокруг него. Среди них деревня, где вообще стоит только один дом, и проживает один абонент.

Сталкиваясь с такой ситуацией, становится понятно, что нужно начинать готовить себя к мысли о том, что пересылка письменной корреспонденции – это не то направление деятельности, которое будет развиваться в будущем. Очевидно, что если ОПС в сельской местности занимались бы только почтой, то им приходилось бы работать совсем не три дня в неделю, а хорошо, если бы раз в месяц. Поэтому всем

нашим оппонентам, которые обвиняют нас в превращении отделений в «продуктовые лавки», я предлагаю самим съездить в село и посмотреть на реалии. В этой ситуации нам остается либо висеть на шее у государства, постоянно прося денег, либо искать пути получения дополнительного дохода.

*– А как вы вообще относитесь к идее стажировать менеджмент компании в различных отделениях страны?*

– Изначально я отнесся к этой идее настороженно, поскольку боялся, что все сведется к тому, что большие начальники начнут использовать рабочие поездки как способ показать свою «близость к народу». Но оказалось, что мои опасения были напрасны. Уже на своей первой стажировке в городе Череповце год назад я сделал ряд полезных

выводов, увидев, что существует целый комплекс проблем, о которых руководство центрального офиса имеет слабое представление. Кроме того, люди, работающие на местах, крайне плохо информированы о целях, которые ставит перед собой предприятие. Получается, что существует огромная дистанция между теми, кто принимает стратегические решения, и теми, кто претворяет их в жизнь.

Поэтому я считаю, что польза от подобных стажировок очень велика, причем в первую очередь для руководителей. Именно так мы получаем возможность взглянуть на проблемы под новым углом и подчас изменить свою точку зрения.

беседовал  
Евгений Берг

фото  
Вячеслав Хабаров



Руководитель дирекции по коммерческим операциям Почты России Денис Василевский в течение недели проходил стажировку в почтовом отделении поселка Хужир Ольхонского района Иркутской области. Он работал оператором почтовой связи: принимал письма и посылки, продавал марки и открытки, сотовые телефоны и контракты, газеты и лотерейные билеты, оформлял переводы, консультировал клиентов.

– Денис Георгиевич, это ваша первая поездка в регион или вы уже посещали Иркутскую область в рамках рабочего визита?

– Да, я уже много раз бывал здесь. Мне очень нравится гостеприимство иркутян, их стремление к командной системной, профессиональной работе. УФПС Иркутской области имеет ряд достижений, которыми охотно делится. Так, во время моего пребывания в Иркутске сюда прибыли коллеги из Якутии для обмена опытом в продвижении коммерческих проектов на почте. Помимо рабочих совещаний, стажировки в ОПС поселка Хужир, я побывал на традиционной ежегодной спартакиаде команд филиалов из Иркутской области, Республики Бурятия, Забайкальского края, которые показали силу дружеских связей и в то же время постоянный дух здорового соперничества между соседними восточно-сибирским регионами.

– Как вы относитесь к традиции стажировок по рабочим специальностям?

– Идея проведения стажировок появилась более двух лет назад. Высшее руководство Почты России приняло это решение с очевидной целью: сотрудники аппаратов управления всех уровней, как федерального, так и региональных, должны хорошо понимать, что именно происходит в отделениях, как претворяются в жизнь управлен-

« Мы должны хорошо понимать, что именно происходит в отделениях, как претворяются в жизнь управленческие решения и проекты Почты России.



ческие решения и проекты. Ведь именно по ежедневной работе ОПС клиенты судят о Почте в целом.

Почта России – это огромное предприятие. Только в Иркутской области более 700 отде-

лений, а в целом по стране их более 40 тысяч. Большинство из них находятся в сельской местности. При этом Почта – одно из самых диверсифицированных предприятий в России: такого количества различных

видов услуг и товаров, наверное, не знает ни одна организация. Глубокая проработка всех направлений бизнеса чрезвычайно важна для нашего развития. Можно сколько угодно модернизировать что-то в аппарате управления, но мы можем достигать успеха только тогда, когда наши проекты будут восприняты сотрудниками отделений и клиенты смогут вживую почувствовать, что почта постоянно меняется к лучшему. А информация и навыки, полученные во время практики, выводы, сделанные по ее итогам, будут способствовать повышению качества менеджмента и эффективности внутрикорпоративных коммуникаций.

– *Какое впечатление сложилось об ОПС Хужир?*

– Это ОПС ничем не хуже, а, пожалуй, даже лучше некоторых отделений, находящихся в центре больших городов, в том числе и Москвы. Снаружи – простой сельский дом, но внутри сделан ремонт, все оформлено в фирменном стиле, хорошо представлена информация об услугах, имеется широкий ассортимент товаров повседневного спроса. Присутствует пункт доступа в Интернет. Принимаются все виды коммунальных платежей, срочные переводы «Форсаж». Можно оплатить услуги операторов сотовой связи, приобрести мобильный телефон, снять денежные средства с банковской карты. В ближайшее время добавится еще одна

услуга – продажа электронных авиа- и железнодорожных билетов на все направления. Хотелось бы отметить профессионализм начальника ОПС, ее высокий авторитет среди жителей поселка и окружающих населенных пунктов.

– *Судя по этому большому списку, видно, что ряд услуг связан с наличием в почтовом отделении выхода в Интернет. Много ли ОПС в стране имеют доступ к Сети?*

– Около половины отделений. Многие сельские ОПС еще не имеют постоянного доступа в Интернет. Тем не менее и на селе (подтверждение тому – отделение поселка Хужир) растет количество интернетизированных ОПС. Мы активно инвестируем в это направление, считая его одним из приоритетных. Развивать услугу в одном отделении и отказываться от нее в другом из-за отсутствия доступа в Интернет нельзя. Уверен, что развитие новых проектов Почты должно идти одновременно и в крупных, и в небольших населенных пунктах. Каждому гражданину России должен быть доступен одинаковый перечень услуг.

– *Какую услугу, которую предлагает Почта, вы бы назвали самой быстрорастущей?*

– Это услуга экспресс-доставки EMS Russian Post. Ее рост значительно превышает показатели наших основных конкурентов. Это происходит за счет улучшения качества технологии ра-

бот и более привлекательных тарифов. Быстрыми темпами растут срочные переводы «Форсаж» и почтово-банковские услуги. Большую надежду возлагаем на розничную торговлю. Сейчас идет активная модернизация оказания услуг розничной торговли, расширяется ассортимент, идет его дифференциация в зависимости от класса отделения и размеров населенного пункта, снижаются цены. Начато повсеместное внедрение системы предметно-количественного учета, что призвано вывести почтовый товарный ритейл на принципиально иной уровень.

– *Сегодня, придя в почтовое отделение, можно погасить кредит, открыть депозит, оформить страховку. Развитие почтово-банковских услуг заметно набирает обороты. Любая ли структура может стать партнером Почты?*

– Нет, далеко не каждая. Деятельность всех организаций, претендующих на сотрудничество с нами, проходит многоступенчатую проверку. Особое внимание как раз уделяется структурам, желающим оказывать финансовые услуги через Почту. Мы заботимся о своей репутации и интересах наших клиентов. Именно поэтому мы постоянно внедряем новые услуги, чтобы соответствовать современным требованиям и чтобы каждый посетитель, зайдя в любое почтовое отделение страны, нашел там то, что необходимо именно ему, выбрав из широкого спектра разнообразных современных услуг.

« Деятельность всех организаций, претендующих на сотрудничество с нами, проходит многоступенчатую проверку. Особое внимание как раз уделяется структурам, желающим оказывать финансовые услуги через Почту.

беседовала  
Анна Быкова

фото  
Лидия Надеина

# ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ



– Михаил Игнатьевич, работа пятого созыва Госдумы подходит к концу, подведите, пожалуйста, итоги работы Комитета по безопасности.

– Наиболее важными законами, которые были приняты в этом созыве, я бы назвал пакет законов о борьбе с коррупцией и закон «О полиции». Актуальность этих проблем назрела уже давно, поэтому подобные законы были необ-

ходимы. Они уже начали работать, и, мы видим изменения к лучшему.

Не будет преувеличением утверждение, что почтовая безопасность – часть безопасности государственной. От нее зависит, насколько почтовая сеть будет защищена от незаконной пересылки опасных товаров, оружия, наркотических веществ и других запрещенных грузов. О безопасности отдельного сотрудника, целого предприятия и всей страны мы поговорили с первым заместителем Комитета по безопасности Государственной думы РФ Михаилом Гришанковым.

ходимы. Они уже начали работать, и, мы видим изменения к лучшему.

– На ваш взгляд, какие законы в сфере безопасности необходимо принять?

– В ближайшее время мы планируем рассмотреть и принять закон, который я считаю наиболее актуальным, – «О социальных гарантиях военнослужащих». Это касается не только заработной платы военных, он будет регулировать все вопросы, связанные с довольствием «людей в погонах»: доплаты, проезд, пайки и т. д. Предполагается, что для армии и полиции он вступит в силу уже с 1 января 2012 года, для ФСБ, СВР и других силовых структур – с 1 января 2013 года.

В осеннюю сессию, скорее всего, будут рассматриваться дополнительные законопроекты, касающиеся противодействия коррупции. Мы приняли основные законы, но необходим еще ряд мер в антикоррупционной сфере.

– Что необходимо сделать, чтобы минимизировать случаи нападения на почтальонов и почтовые объекты?

– Прежде всего, подход к искоренению этой проблемы должен быть комплексный. Во-первых, поскольку нападают, чтобы завладеть деньгами, необходимо минимизировать использование наличных средств. Наверное, есть смысл перечислять пенсии и другие выплаты на банковские карты. Я понимаю, что Почта зачастую работает в таких населенных пунктах, где нет ни банкоматов, ни отделений банков, но там, где это возможно, нужно сокращать наличные выплаты.

Во-вторых, почтовики должны всегда находиться на связи с правоохранительными органами. Я понимаю, что к каждому почтальону не приставишь полицейского, но возможность обеспечить их тревожными кнопками есть. В каждом почтовом автомобиле, в сумке каждого почтальона, когда они занимаются пенси-

ями, должна быть тревожная кнопка.

А вообще, как я уже заметил, подход должен быть комплексный, поэтому этот вопрос нужно обсуждать, обмениваться мнениями. Нельзя замалчивать проблему!

*– Еще одна проблема безопасности на Почте – это пересылка запрещенных веществ. Причем это – головная боль почтовых служб во всем мире. Преступники пересылают наркотики, взрывчатку, просто непонятные белые порошки. Как минимизировать подобную деятельность?*

– Да, началась эта волна после 11 сентября 2001 года, когда были взорваны башни-близнецы в Нью-Йорке. Тогда почти каждый день появлялись сообщения о пересылке по почте белого порошка. Поскольку народ и так был напуган терактами, началась истерия. Мне кажется, что бороться с незаконными пересылками нужно с помощью самого современного оборудования. То есть на тех же сортировочных центрах необходимо устанавливать сканеры, как в аэропортах, которые могли бы выявлять все запрещенные грузы. Я понимаю, что установка, обслуживание такого оборудования стоит дорого. Однако, думаю, что финансирование должно происходить не только за счет Почты, а и из бюджета. Это же касается безопасности страны, а не отдельно взятого предприятия.

*– Известно, что у Почты нет полномочий правоохранительных органов, что зачастую усложняет обеспечение безопасности. В некоторых странах мира, например в Италии и США, есть подразделения, которые так и называются – «почтовая полиция». Как вы отно-*

*ситесь к такому опыту?*

– Я не уверен, что России нужна отдельная почтовая полиция. Это же не единственное решение задачи по обеспечению безопасности. Есть другие варианты, более приемлемые для наших условий. Считаю, что Почта России должна системно, на постоянной основе сотрудничать с правоохранительными органами.

*– Работники Почты, которым приходится сталкиваться с криминальными элементами, – как правило, женщины. Как профессионал, дайте, пожалуйста, универсальный совет, как обезопасить себя от нападения, грабежей?*

– Знаете, этот совет я даю всем, кто обращается ко мне с подобным вопросом. Он хорошо подойдет и почтальонам. Нужно всегда иметь при себе очень простой предмет – обыкновенный свисток. Как правило, его резкий звук парализует волю преступника, и желание грабить отпадает. К тому же кто-нибудь обязательно успеет на помощь.

«**Бороться с незаконными пересылками нужно с помощью самого современного оборудования. То есть необходимо устанавливать сканеры, как в аэропортах, которые могли бы выявлять все запрещенные грузы**

*– Михаил Игнатьевич, есть ли у вас какие-либо личные воспоминания о Почте?*

– Да, конечно, мы очень любили получать посылки от бабушки моей супруги. Она жила во Владикавказе и готовила очень вкусное варенье из кизила, барбариса, то есть из тех ягод, которые не растут у нас. Такие посылки были подарком и настоящим осязаемым приветом от родного человека.

*– Пользуетесь ли вы услугами Почты России в настоящее время?*

– К сожалению, не так часто. Но знаю, что она меняется к лучшему. Для меня, как, думаю, и для многих клиентов, крайне важно, чтобы Почта работала быстрее по доставке корреспонденции. Кстати, недавно я смог оценить работу Почты: нужно было срочно отправить документы в другой город, и я воспользовался службой EMS. Могу сказать, что все доставили в срок, никаких проблем не возникло. Я считаю, что услуга срочной доставки должна выполнять Почта России, а не зарубежные компании, например DHL. Это – перспективный рынок, и нужно отстаивать на нем свои позиции.

беседовала  
Екатерина Боброва

## Досье: Михаил ГРИШАНКОВ

- Родился в 1965 году в г. Челябинске
- В 1988 году окончил Челябинский политехнический институт им. Ленинского комсомола; в 1998 году – Челябинский государственный университет
- Депутат Госдумы РФ III, IV и V созывов
- В 2006 году за активную законотворческую работу награжден орденом «Знак Почета»
- Имеет благодарности Президента РФ, награжден почетной грамотой Государственной думы; кавалер ордена Дмитрия Донского III степени Русской православной церкви

# ПОЧТАЛЬОНЫ НАДЕЖДЫ



**После самого мощного за всю историю Японии землетрясения Почта, инфраструктура которой была разрушена, а среди персонала имеется большое число погибших и пострадавших от разбушевавшейся стихии, продолжает оказывать населению свои услуги.**

Йошинори Сожи с большой осторожностью пробирается вперед по спортзалу сквозь легкие картонные перегородки. Группа добровольцев с синими наклейками ожидает у помоста, на котором сложены одеяла, бутылки с водой, продукты питания. Один из них протягивает Йошинори Сожи микрофон, в который он начинает выкрикивать имена: Фуджинума, Уеки, Сакурай. «Здесь», – отвечает ему женщина, складывающая газеты для их последующей переработки. Юми Сакурай подходит к почтальону, делает небольшой поклон и получает от него почтовую открытку, потом возвращается медленной походкой к одеялам, расстеленным на полу. Здесь она живет теперь со своей 72-летней матерью Такако после землетрясения и цунами, которые обрушились 11 марта текущего года на северо-восточное побережье Японии.

Сакурай с интересом рассматривает почтовую открытку. На ней одно из рекламных объявлений большого магазина. «Особой пользы от нее нет, но приятно то, что Почта работает и отправления могут доставляться даже сюда, где мы сегодня живем», – говорит 48-летняя Сакурай. «Раньше мы жили на берегу моря, но цунами разрушило наш дом. Мы очень были удивлены тому, что Почта так быстро после катастрофы возобновила свою работу и смогла локализовать местонахождение людей, домашние очаги которых были разрушены. Я должна признаться, что приятно слышать, когда произносят наши имена. Опасаюсь только, что мы еще долго будем это слышать, так как не знаю, когда мы сможем вернуться домой», – добавляет она, пожимая плечами. – Сейчас там ничего не осталось». Сакурай – одна из 373 человек, ставших бездомными семь

месяцев назад и живущих теперь в помещении школы Кадоноваки, расположенной в прибрежном городе Ишиномаки, в 80 км к северо-востоку от города Сэндай, который является административным центром префектуры Мияги.

## **Спокойствие и стойкость вопреки стихии**

В ту пятницу во второй половине дня школа, построенная на холме, возвышающемся над центром города, устояла под ударом волны, поднявшейся совершенно неожиданно из Тихого океана. Но бушевавшая у ее основания вода все снесла на своем пути. То же самое испытали и жители Тохоку на северо-восточном побережье Японии. Согласно сведениям японских властей, погибли 15 019 человек и более 9500 считаются без вести пропавшими. Большинство из них – жители Ишиномаки. До катастрофы город насчитывал

вал 162 822 жителя, из которых погибли или числятся без вести пропавшими 5468 человек. Во временных убежищах пережившие катастрофу люди стараются сделать все, что могут в такой ситуации. Из картонных коробок они пытаются воссоздать в миниатюре свои жилища, разграничивая тем самым отведенные им места и устанавливая перед входом в них растения. На полу расстелены одеяла, а школьные ранцы ровно и аккуратно стоят вдоль стены. На улице сушится белье на решетках забора. Слышится лай, которым собаки всегда встречают приближение почтальона Сожи. Этот профессиональный риск почтальонов всего мира присутствует всегда, даже в районах, пострадавших от стихийного бедствия.

Как только Сожи начинает выкрикивать имена, из-за картонных перегородок начинают появляться головы. Тадао Сасаки крепко спит на отведенных ему квадратных метрах, и, чтобы его не тревожить, Сожи тихонько кладет возле него пришедшее ему письмо. На одеяло Юмико Сасаки он кладет присланную ей открытку. Пожилая женщина, которая располагается



Колледж Кадоноваки, временное убежище, май 2011 года. Йошинори Сожи называет фамилии людей, которым пришла почта

по соседству с Юмико Сасаки, обещает Сожи сообщить ей об этом по ее возвращении. Она смотрит на него с большой надеждой, но сама немного расстроена, так как сегодня не получила никаких писем.

### Возвращение к нормальной жизни

То, что Почта возобновила свою работу – это доказательство того, что жизнь в Ишиномаки постепенно входит в свое русло. «За исключением ночных доставок, мы практически предоставляем все наши услуги, – говорит Тошия Фудживара, ответственный за планирование почтовых операций в Ишиномаки. – Нам пришлось реорганизовать работу операционных окон, так как семь из 15 наших почтовых отделений были разрушены во время землетрясения и цунами. Нам пока еще не удалось их восстановить или построить их на другом месте заново». Он признается, что предстоит проделать громад-

ную работу – даже для такой универсальной и хорошо развитой организации, какой является Почта в Японии.

Группа японской Почты была основана 1 октября 2007 года в соответствии с актом Japan Post Network Act, согласно которому почтовая служба разделялась на четыре предприятия, объединившихся в холдинг. Japan Post Network обеспечивает работу операционных окон, тогда как Japan Post Service занимается доставкой почты. Остальными двумя предприятиями являются Japan Post Bank и Japan Post Insurance. До катастрофы группа насчитывала по всей стране 24 531 почтовое отделение, из которых 4295 работали по контракту.

### Первые дни после цунами и землетрясения

В мартовской катастрофе пострадали 175 почтовых зданий, 97 из которых были разрушены полностью. Еще 134 объекта, среди которых центры



доставки, почтовые отделения и гостиницы принадлежащие японской почте, были в нерабочем состоянии до конца мая. 61 почтовый служащий погиб или числится в списках без вести пропавших. Около 160 автомобилей и 350 мотороллеров были уничтожены, 500 почтовых ящиков смыло волной. «Мы понесли тяжелые потери разного рода, – заявил один из руководителей управления почтовой службы в Токио. – Наши работники почтовых отделений по всему Тохоку серьезно пострадали, но несмотря на это, мы должны были как можно скорее восстановить работу наших служб». Реакция работников была действительно поразительна. «Сразу же после катастрофы лишившиеся жилья служащие, чьи почтовые отделения были разрушены, постарались снова начать работать», – сообщил один из руководителей токийского управления. Сегодня работники почтовых отделений и отделений доставки следят за тем, чтобы почта доставлялась в 1112 временных убежищ на северо-востоке Японии. Недоставленная почта возвращается отправителю. Была приостановлена доставка почты в эвакуационную зону атомной электростанции Фукусима Даичи, где землетрясение и цунами вызвали утечку радиоактивных веществ. «Здесь, в Токио, мы думали, что наши коллеги из Тохоку падут духом, но они шли только вперед, несмотря на то что все потеряли. Разумеется, можно рассматривать такую реакцию как японское национальное достоинство, но Почта была приватизирована лишь три года назад, и большинство наших работников начали свою карьеру здесь в качестве служащих. Когда они поступали

на государственную службу, они давали присягу служить обществу, и я полагаю, что они по-прежнему следуют этому обязательству», – добавил этот руководитель.

### В день катастрофы

Рассказ Йоши Кавашимы, почтальона из Ишиномаки, прекрасно свидетельствует о доблести, проявленной в этом городе. «Во время землетрясения я доставлял почту. Только я успел соскочить с мотороллера, земля начала трястись под ногами. В прошлом я уже пережил много землетрясений, к которым в конечном итоге привык. В подобных случаях я просто закрывал крышку багажника, находящегося сзади мотороллера. Но это землетрясение было совсем другим. Его сила была такова, что руль мотороллера сам стал произвольно поворачиваться из стороны в сторону. Я находился в сорока метрах от нового дома и видел, как сильно он качался. Я думал, что это продлится лишь несколько минут, и стал ждать. Толчки продолжались. Мне казалось, что я слышу шум трясущейся под моими

ногами земли. Мой мотороллер опрокинулся. И тут я понял, что речь идет не о небольшом землетрясении».

Кавашима попытался вернуться в почтовое отделение, избегая падающей с крыш черепицы и объезжая поврежденные участки дорог. Он решил ехать по побережью, а не по дороге через тоннель, которую он считал слишком опасной. Во избежание заторов на главных дорогах он решил проехать по небольшим дорогам. Ближе к побережью он заметил, что уровень реки Китаками очень низок. «Я бы и не обратил на это внимания, если бы не встречная машина. Водитель ее, притормозив, крикнул мне поворачивать обратно как можно скорее, так как надвигается цунами». Кавашима, подъезжая к самому ближнему к его отделению центру экстренной эвакуации, увидел первые громадные волны, обрушившиеся на улицы. Он влетел в большое здание и бегом поднялся на пятый этаж. Оттуда он увидел, как волны выплескивались из берегов реки и катились по всему городу. Подземные толч-





Почтовое отделение  
в Щицугаве, пригороде  
Минами-Санрику

ки при этом не прекращались. Здания рушились, а машины уносило волнами.

### В темноте

Полагая, что центр экстренной помощи будет полон народу, Кавашима решил дожидаться затишья, а затем добраться до своего почтового отделения. Попав в отделение, он увидел, что вода поднялась на высоту пятидесяти сантиметров во всем здании. Темнело, наступала ночь. Было очень холодно. Он встретил там своего коллегу Фудживару и еще человек семьдесят, которые расположились на втором этаже почтового отделения. «Я был в отделении на втором этаже, когда все здание затряслось, – рассказывал Фудживара, проработавший на Почте Японии 30 лет. – Толчки становились все сильнее и сильнее и продолжались очень долго. Все затихало, а потом снова начинало двигаться. Выдвинулись ящики письменных столов, поехал стальной сейф. Мы все старались закрыть ящики,



а они открывались снова. Опрокинулся шкаф, разбилось оконное стекло». Когда первые толчки прошли, Фудживара спустился вниз посмотреть, не ранен ли кто-нибудь и сильны ли разрушения. Он вспомнил, что потом была еще серия толчков и шел снег. Пока они ждали, один из коллег получил на свой мобильный телефон сообщение, что надвигается десятиметровое цунами. Не все почтальоны вернулись

Среди обломков  
в Хигаши  
Мацushima,  
префектура  
Мияги

в почтовое отделение, поэтому Фудживара решил остаться. «А потом мы увидели волну, которая шла на нас от железнодорожной станции. Я и не думал, что волна доберется до нас», – добавил он. Вода быстро прибывала, служащие начали переключать письма, посылки, личные вещи повыше, на полки шкафов. Из 70 человек, оказавшихся в почтовом отделении, около десяти были клиентами. «Когда начало темнеть, мы пошли на второй этаж, – продолжал Фудживара свой рассказ. – Электричества не было, было холодно и темно, а подземные толчки не прекращались. Мы все пошли в столовую нашего отделения и раздали то, что у нас хранилось на экстренный случай, но на всех этого не хватило. У нас было около 12 одеял, десять спальных мешков и несколько касок.

Никто не стал ложиться, все мы так и просидели на стульях до утра. Мне кажется, что никто не заснул».

Прошло три дня, прежде чем Фудживара смог поговорить с женой и дочерьми, которых у него две. Они были в это время в другом городе, вне опасности. Кавашима же смог узнать что-то о своей семье только после того, как его через четыре дня эвакуировали из почтового отделения вертолетом военно-воздушных сил, после чего он отправился пешком домой.

До стихийного бедствия работники почтового отделения доставляли ежедневно примерно 95 тыс. почтовых отправлений по 85 тыс. адресов. Оно было главным офисом для 15 почтовых отделений в окрестных городах и деревнях. И хотя основное здание выстояло, вода разрушила все электрооборудование, компьютеры, факсы,



телефоны, автоматы для сортировки писем, уничтожен был и автотранспорт для доставки почты, а именно 30 грузовиков и 50 мотороллеров.

#### Начать все заново

«Вода начала спадать через три дня, после чего мы стали готовиться к возобновлению доставки почты», – рассказывает Хидеми Онодера, начальник почтового отделения. – Нам потребовалось несколько дней на то, чтобы все подготовить, а доставку мы снова начали производить 18 марта, ограничив ее сначала важными документами, заказными отправлениями и мелкими пакетами». Все приходилось доставлять пешком или на велосипедах, к тому же не было связи, что очень затрудняло контакты с персоналом. «Люди стремились отправить письма, потому что у них не было другой возможности связаться с внеш-

ним миром», – рассказывает Хидеми Онодера. – Не было телефонных линий, электричества, не было компьютеров, чтобы отправить электронную почту, мобильные телефоны тоже не работали, а люди так хотели сообщить своим родным и близким, что они в безопасности». Спрос был настолько высок, что у главного входа установили стол, за которым у людей принимали письма для отправки.

Почта начала поступать и в город. Американец Том Хаммерлунд восемь лет преподавал в городе Сэндай, а после землетрясения переехал жить в город Мориока к семье своей жены-японки. Его теща решила отправить что-то из продовольствия своим родственникам в Ишиномаки. Она обычно пользовалась курьерской службой, но на этот раз выбрала японскую почтовую услугу «Письмо-пакет» (LetterPack).

Эта услуга позволяет отправителю вложить в конверт формата А4 отправление весом до 4 кг. Стоит такое отправление для пересылки по всей Японии 500 японских йен, (6,18 доллара США). «До землетрясения я иногда думал, зачем нужна Почта, особенно сейчас, в наш цифровой век, – признается Том Хаммерлунд. – А теперь, если бы не Почта, люди испытывали бы еще большие трудности. Другие курьерские службы или совсем не работают, или работают, но их возможности весьма ограничены». Такая же история произошла и в Минами-Санрику, расположенном в 80 км к северу от Ишиномаки, где дом Юна Сасаки едва не был разрушен, когда волна цунами пошла по долине от побережья. Хотя его приусадебный участок и находится в 3 км от океана, вода остановилась меньше чем в 100 м от его ворот. «Дней сорок у нас

совсем не было почты. Потом мне позвонили и сказали, что мне пришло несколько писем, а потом они начали приходить регулярно», – сказал Сасаки, пенсионер, бывший служащий сельскохозяйственного кооператива префектуры Мияги. «Сейчас все наладилось, и мы получаем почтовые отправления каждый день. В Минами-Санрику раньше было два почтовых отделения, но они оба разрушены, поэтому нам приходится обращаться в город Йокогаму. Мы знаем, что служащие Почты работали с большим напряжением, чтобы привести все в нормальное состояние и снова обеспечивать доставку. Они прилагают колоссальные усилия, и мы считаем, что они замечательно выполняют работу в очень трудной ситуации», – добавляет он.

### Состояние инфраструктуры

Находящийся всего в 20 метрах от ворот Сасаки почтовый ящик, которым пользуются в Щицугаве, пригороде Минами-Санрику, уцелел, а вот от почтового отделения на берегу остались лишь голые стены. Камеры наблюдения и фонари висят на проводах. Кондиционер еле держится, а обшивку стен сорвало совсем. Автомат выдачи денег пропал, с потолка свисают гирляндами электропровода с зацепившимися за них водорослями, рыболовная снасть, детский ранец и какая-то одежда. Кучи щебенки, гипсокартон, битое стекло, стулья, искореженный металл, рыболовные буй. Чуть дальше видны экран компьютера, вырванное с корнями большое дерево длиной метров восемь. Кругом разбросаны циновки татами, не поддающиеся определению части каких-то машин, которые могли бы быть из этого

почтового отделения или же принесены сюда из разоренного города. На складе смятые стальные полки для документации почтового отделения и справочников. Посреди наосов и мусора лежит пакетик с конфетами. У огромного сейфа оторвана дверь. Сейф лежит на боку, внутри на стенках и полках тонкая корка грязи, а дверь отлетела в другой конец комнаты.

В Ишиномаки Акихиро Никайдо, директор городского почтового отделения, говорит, что объем работы операционных окон со времени землетрясения вырос на 30%. Когда в девять часов утра Почта начинает работать, люди уже стоят в очереди у входа, ожидая открытия. Многие из них, к сожалению, сразу идут к операционному окну, занимающемуся вопросами страхования, чтобы выяснить подробности получения компенсации в связи с потерей жилья, собственности и членов семьи. Сегодня на их запросы отвечает Масаказу Саййо. Никайдо мне рассказал, что дом Саййо был разрушен, а так как теперь он живет во временном убежище, где мало воды и нет шампуня, он решил, что лучше будет постричься совсем коротко.

Внутри почтового отделения рабочие снимают поврежденные полки, и стены остаются голыми. Все конторское оборудование новое, сберегательные книжки уложены

В Ишиномаки объем работы операционных окон со времени землетрясения вырос на 30%. Когда в девять часов утра Почта начинает работать, люди уже стоят в очереди у входа, ожидая открытия. Несмотря на свои проблемы и проживание во временных убежищах, почтальоны приходят на работу, безупречно одетые в униформу серого и оранжевого цветов, и с улыбкой разговаривают с клиентами.

в картонные коробки. Как только стал известен масштаб разрушений, Почта приняла срочные меры, позволившие ее клиентам снимать свои сбережения без банковских книжек или электронного кошелька. До настоящего момента было осуществлено около 22 тыс. транзакций.

Никайдо показывает мне еще одного своего работника и говорит, что его дом тоже был разрушен, но он стал его восстанавливать на прежнем месте. Одна из женщин работала в операционном окне небольшого почтового отделения, которое было полностью разрушено. Поэтому ее перевели сюда. Другой молодой человек потерял своих бабушку и дедушку и в свободное время продолжает искать их тела. Несмотря на свои проблемы и проживание во временных убежищах, они приходят на работу, безупречно одетые в униформу серого и оранжевого цветов, и с улыбкой разговаривают с клиентами. «Люди приходят в наше почтовое отделение со всех концов нашего района, так как знают, что мы сможем все здесь сделать. Работники наши имеют высокую квалификацию и прекрасную профессиональную подготовку. Когда пострадавшие в результате катастрофы люди приходят к нам, они удивляются, видя улыбки почтовых служащих, продолжающих свою работу», – говорит Никайдо.

текст

Джулиан Риал, независимый журналист, работающий в Японии

фото

Роб Джиллоули

По материалам журнала  
ВПС Union Postale № 2

# КОНТРОЛЬНАЯ ЗАКУПКА



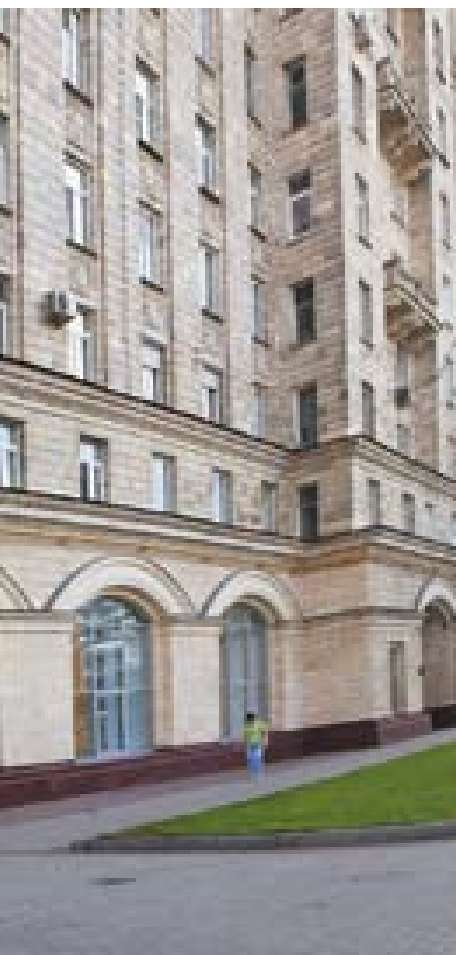
Срочный денежный перевод – один из самых востребованных на сегодня финансовых сервисов, который предлагают многие компании. Редакция журнала отправила своего корреспондента на очередное задание – узнать, откуда удобнее, быстрее и комфортнее отправить деньги? Для «контрольной закупки» были выбраны четыре системы – иностранная Western Union, отечественная Contact, сервис «Блиц» от Сбербанка и почтовый «Форсаж».

### **Быстрый и современный офис**

Услуга срочных денежных переводов «Форсаж» предоставляется в почтовых отделениях, расположенных в крупнейших населенных пунктах России. Мы выбрали одно из самых современных – ОПС № 121293 рядом с парком Победы в Москве. Оно открылось в мае и пред-

успокаивает клиента – все будет доставлено в срок. И уточняет, что контрольные сроки доставки указаны на сайте [www.emspost.ru](http://www.emspost.ru), там же есть и специальный калькулятор, где можно узнать расчетное время – все для удобства отправителей и получателей.

Настала моя очередь. Оператор взяла у меня квитанцию и оформила перевод.



полагает повышенное качество обслуживания.

В отделении чисто, уютно, есть ощущение, что это современный офис Почты, а значит, сервис и услуги должны оказаться на высоком уровне.

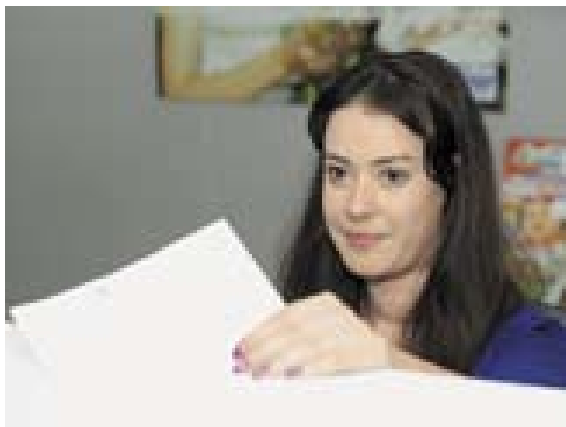
Становлюсь в очередь. Передо мной один человек. Он расплатился и ушел довольно быстро. Говорю оператору, что хочу отправить деньги через «Форсаж». Девушка дает мне квитанцию и показывает, что и где надо написать. Сажусь за стол, начинаю заполнять листок.

Пока я писал, подошел мужчина отправить письмо через EMS Russian Post. Он уточняет, дойдет ли отправление к такому-то сроку. Оператор

Протягиваю тысячерублевку и слышу: «А помельче нет?» Я отвечаю, что нет. Оператор отправляется на поиски сдачи. В итоге на оформление перевода ушло около 20 минут.

### **Отойдите в сторону, у нас очередь!**

В отделении Сбербанка, что на Никитском бульваре, – живая очередь, семь человек. И еще пятеро сидят на стульях. Слышу фразу: «Я за вами занимала, а после меня еще мужчина». Ко мне подходит сотрудница банка, спрашивает, чем может помочь. Отвечаю, что хочу отправить деньги через «Блиц», и пытаюсь узнать, почему очередь.



– Сколько у вас окон?  
 – Четыре, но работают два.  
 – А почему?  
 – Один оператор на обеде.  
 – А четвертое?  
 – А четвертое не работает.  
 Выходит, что отмена обеденного перерыва в отделениях, оказалась фактически бесполезной. Теперь подождать оператора можно не на улице, а внутри отделения. Суть одна – услугу не оказывают тогда, когда она тебе нужна. Вариантов нет, 27 минут стою в очереди. В отделении шесть электронных терминалов, но популярностью они не пользуются. На стене – экран с рекламой услуг Сбербанка, которые по эмоциям разительно контрастируют с утомительным стоянием в очереди.

Подхожу к свободному окну и вижу, что стекло треснуто, не очень приятно это видеть. Говорю, что хочу отправить деньги через «Блиц». Оператор – молодой человек, просит паспортные данные получателя. Я удивился и ответил, что не знаю. Оператор молча возвращает мой паспорт с выражением на лице: «Следующий». Я говорю: «Сейчас позвоню и уточню». Его реакция шокирует: он предлагает мне отойти в сторону и подойти без очереди, когда уточню эти данные.

– Я сейчас позвоню и скажу вам цифры.

– Отойдите в сторону, у нас очередь, узнаете – потом подойдете.

К счастью, я быстро дозволился, узнал номер паспорта получателя и отдал данные оператору. И хорошо, что листок с номером у меня сохранился – выйдя из отделения, я заметил в чеке, что в номере паспорта получателя одна цифра написана неправильно.

Оформляем перевод. Передаю оператору заготовленную тысячу рублей и слышу фразу: «Сто пятьдесят рублей не найдется?» – и это в крупнейшем банке страны. Я отрицательно помотал головой. Сама процедура оформления длилась недолго, но из-за долгого ожидания в очереди общее время превысило полчаса. Кроме того, оставило неприятный осадок и общение с оператором.

### Шанхай – Ханчжоу

Отправить деньги через Contact я решил недалеко от Сбербанка – в соседнем банке на Тверском бульваре. В офисе банка очень душно, непонятно, как можно работать в таких условиях. Помещение маленькое, посередине – две стойки для заполнения документов, повсюду разложена реклама. Подхожу к операторам, спрашиваю, как отправить деньги через Contact. «В очереди!» –





шутит одна. «Присаживайтесь, мы вас пригласим», – вспоминает о правилах заботы о клиенте другая. Жду. Передо мной было всего двое парней, но они проводили какой-то очень сложный платеж. Через полчаса ожидания и борьбы со сном я начал было думать, что про меня забыли, но вот меня окликнули. Без улыбки, сдержанно-вежливо оператор уточнила сумму, данные получателя и начала оформлять перевод.

Когда мне подали бумаги на проверку, я обнаружил, что вместо 500 рублей написана сумма 5000. Пришлось переделывать. В кассе не стали спрашивать деньги на размен, а спокойно выдали сдачу вплоть до копеек. Дальше оператор показала мне код на квитанции, по которому можно получить перевод. Итого – 30 минут ожидания, 15 минут на оформление, но это время могло быть значительно меньше,

если бы девушка постоянно не отвлекалась на телефонные звонки и не ошибалась. Итого получилось 45 минут. За это время можно доехать на скоростном поезде от Шанхая до Ханчжоу, а это 202 км!

### Просто повезло

Захожу в прохладный офис банка на Воздвиженке, в здании Военторга. Внутри три девушки, которые почти одновременно здороваются со мной. Спрашивают, чем могут помочь. Говорю, что хочу отправить деньги через Western Union. Одна из девушек встает и предлагает подойти к ней.

– Какую сумму хотите отправить?

– Пятьсот рублей.

Оператор уточняет страну, город, предлагает написать имя получателя и просит паспорт. И с улыбкой говорит: «Присядьте, пожалуйста, я все оформлю и приглашу вас».

Пригласили только через 15 минут, потому что в первый раз. Столько времени ушло на внесение моих данных в базу системы. «В следующий раз будет все быстрее», – пообещала девушка. Дальше все стандартно – автограф, касса, чек...

Оператор еще раз принесла извинения за задержку, а я покинул отделение банка, потратив там всего 19 минут.

Конечно, мне просто повезло. Ведь в любом другом банке я мог потратить на ту же процедуру куда больше времени.

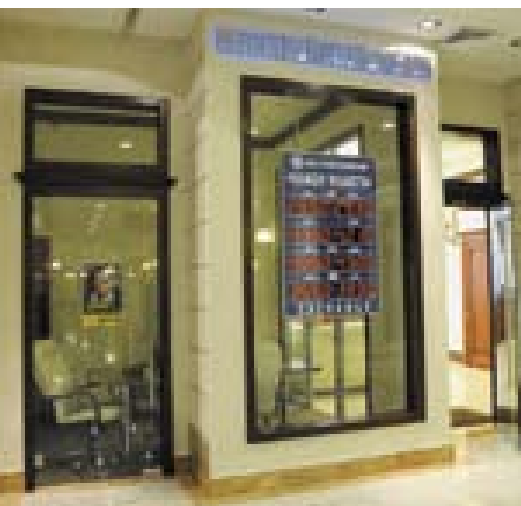
текст

Алексей Бадиль

фото

Евгений Лихацкий,  
Лидия Надеина





Извещение «Форсажа» было в почтовом ящике уже на следующий день. На Почте было мало народу, за пять минут удалось заполнить квитанцию и получить деньги. С переводами Western Union и «Контакт» особых проблем не было. Мы писали, что уровень сервиса и время зависят от места, где оказывается эта услуга, поэтому пришлось отстоять в очереди. А вот получить перевод через Сбербанк так и не удалось. Дело в том, что в паспортных данных, которые вписал оператор, была допущена ошибка. В итоге адресат остался без денег, пришлось идти и отменять перевод. И тут новая неприятность – за отмену перевода берется комиссия 150 рублей. Жаловаться бесполезно, отвечают: «Вы должны были проверить правильность заполнения данных».

## НАША ОЦЕНКА



|                                                                                     |                   |                                          |                                                                |                                                       |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | <b>Скорость</b>   | 20 минут                                 | 35 минут                                                       | 19 минут                                              | 45 минут                                              |
|   | <b>Очередь</b>    | Один человек                             | Семь человек                                                   | Нет                                                   | Два человека                                          |
|  | <b>Комфорт</b>    | Чисто, просторно                         | Мест для ожидания нет                                          | Исключительно комфортно                               | Мало места, душно, жарко                              |
|   | <b>Вежливость</b> | Вежливая и сдержанная                    | Пытаются быть вежливыми                                        | Исключительная вежливость                             | Сдержанная вежливость                                 |
|  | <b>Улыбка</b>     | Иногда, хотелось чаще                    | Нет                                                            | Да                                                    | Нет                                                   |
|  | <b>Простота</b>   | Надо заполнить бланк, предъявить паспорт | Надо предъявить свой паспорт и знать номер паспорта получателя | Надо написать ФИО получателя и расписаться на бланках | Надо написать ФИО получателя и расписаться на бланках |
| <b>Итоговое место</b>                                                               | <b>II</b>         | <b>IV</b>                                | <b>I</b>                                                       | <b>III</b>                                            |                                                       |



Тьерд Риенстра, исполнительный директор компании «Еврожиро»

– Г-н Риенстра, вы являетесь главой крупного холдинга, который предлагает международные платежные услуги почтовым организациям и банкам. Каковы самые важные проблемы и вопросы, стоящие сегодня перед компанией?

– Основная задача нашей компании – выполнять роль моста между почтовыми службами, банками и другими организациями, служить для них инструментом, с помощью которого они увеличивают свою рыночную долю на рынке международных платежных услуг. Основная трудность состоит в том, что эти организации очень разные, и отличаются они друг от друга по многим параметрам – начиная с используемой технологии, методов эксплуатации и заканчивая предлагаемыми продуктами, партнерскими связями и свободой действия.

В настоящее время мы прилагаем большие усилия для расширения охвата «Еврожиро» в самых дальних уголках мира, а также для развития наиболее важных на сегодня услуг, таких как переводы со счета на счет и с наличных на наличные в любой валюте и на любых заданных условиях.

– Компания «Еврожиро» была основана в 1993 году 12 европейскими почтовыми операторами. Сегодня несколько десятков почтовых служб являются пользователями системы. Собираетесь ли вы начать сотрудничество с Почтой России?



– Возможность организации доступа наших пользователей к системе Почты России имела бы очень большое значение для наших членов, по крайней мере, по причине наличия многочисленных коммерческих связей между Россией и многими странами – пользователями «Еврожиро». И общие принципы организации почтовой связи с долгими традициями взаимодействия также способствуют установлению подобного сотрудничества. Я уверен, что и Почта России, и пользователи «Еврожиро» могли бы извлечь много полезного из такой формы сотрудничества. Существует большой коммерческий потенциал осуществления международных платежей в Россию и из России. И я уверен, что Почта могла бы найти эффективные и стандартизированные решения, которые позволят обеспечивать большие объемы денежных переводов, учитывая ее огромный рынок.

– Сегодня почтовые службы всего мира активно развивают свою финансовую

деятельность, предлагая банковские услуги своим клиентам. Планы по созданию Федерального почтового банка есть и в России. Какие перспективы, на ваш взгляд, откроются перед Почтой России после создания такого банка?

– Бренду почтовой службы доверяют большинство клиентов, и поэтому использование этого фактора откроет огромные возможности. Почтовые службы могут быть прекрасными провайдерами услуг и привлекательными партнерами для других членов «Еврожиро», в том числе почтовых операторов других стран. Почтовые операторы, которые не в состоянии производить прямые взаиморасчеты с другими почтовыми службами или которые не сотрудничают с непочтовыми организациями, скорее всего, столкнутся с трудностями. Я уверен, что очень важно иметь возможность самостоятельного оказания банковских услуг. Безусловно, члены «Еврожиро» во многом бы выиграли, если бы Почта России присоединилась к нашему клубу.

#### О «Еврожиро»

Всемирная сеть для осуществления платежей, основанная в 1993 году. Сейчас компания объединяет более 60 почтовых организаций, сберегательных и коммерческих банков и других провайдеров финансовых услуг. Обладая широким охватом в странах – пользователях системы, «Еврожиро» предлагает одну из наиболее развитых платежных сетей для обеспечения международных платежей и переводов. Центральный офис компании находится в Копенгагене. Официальный сайт: [www.eurogiro.com](http://www.eurogiro.com).

# СИНТЕЗИРОВАННАЯ РАССЫЛКА

Национальный почтовый оператор продолжает идти по пути модернизации своих сервисов и повышения эффективности работы. Одним из передовых направлений, которое в настоящее время развивает предприятие, стала гибридная почта. Такое название эта передовая технология получила из-за сочетания традиционных услуг почтовой связи с инфокоммуникационными решениями.

Технология гибридной печати начала применяться мировыми почтовыми операторами еще в 1980-е годы. С тех пор она завоевала большую популярность. Сегодня ее используют в США, Финляндии, Марокко и других странах. Наибольшим успехом услуга пользуется в Италии, благодаря чему местная почтовая служба сумела остановить падение объемов отправок и повысить качество обслуживания клиентов.

## Производство полного цикла

Основные потребители данной услуги – крупные компании и государственные органы, которые регулярно и в больших количествах рассылают своим клиентам корреспонденцию. Например,

для доставки счета абоненту до появления гибридной почты приходилось сначала делать заказ в типографии на печать бланков. Затем договариваться с Почтой об их доставке. Все это влекло за собой дополнительные издержки.

Теперь информация, предназначенная к рассылке, вместе с базой имен и адресов ее получателей направляется в электронном виде в печатные центры. Там она распечатывается в виде индивидуализированного документа и упаковывается в почтовый



конверт, а затем доставляется по указанным адресам. Таким образом, письма минуют стадию магистральной перевозки и попадают в почтовые ящики получателей значительно быстрее, чем при пересылке обычным способом. Потребность в услугах печатных центров, предоставляющих полный цикл изготовления письма – от печати до конвертования, – появилась с принятием закона о защите персональных данных. Он обязывает компании, занимающиеся адресной рассылкой персонифицированной

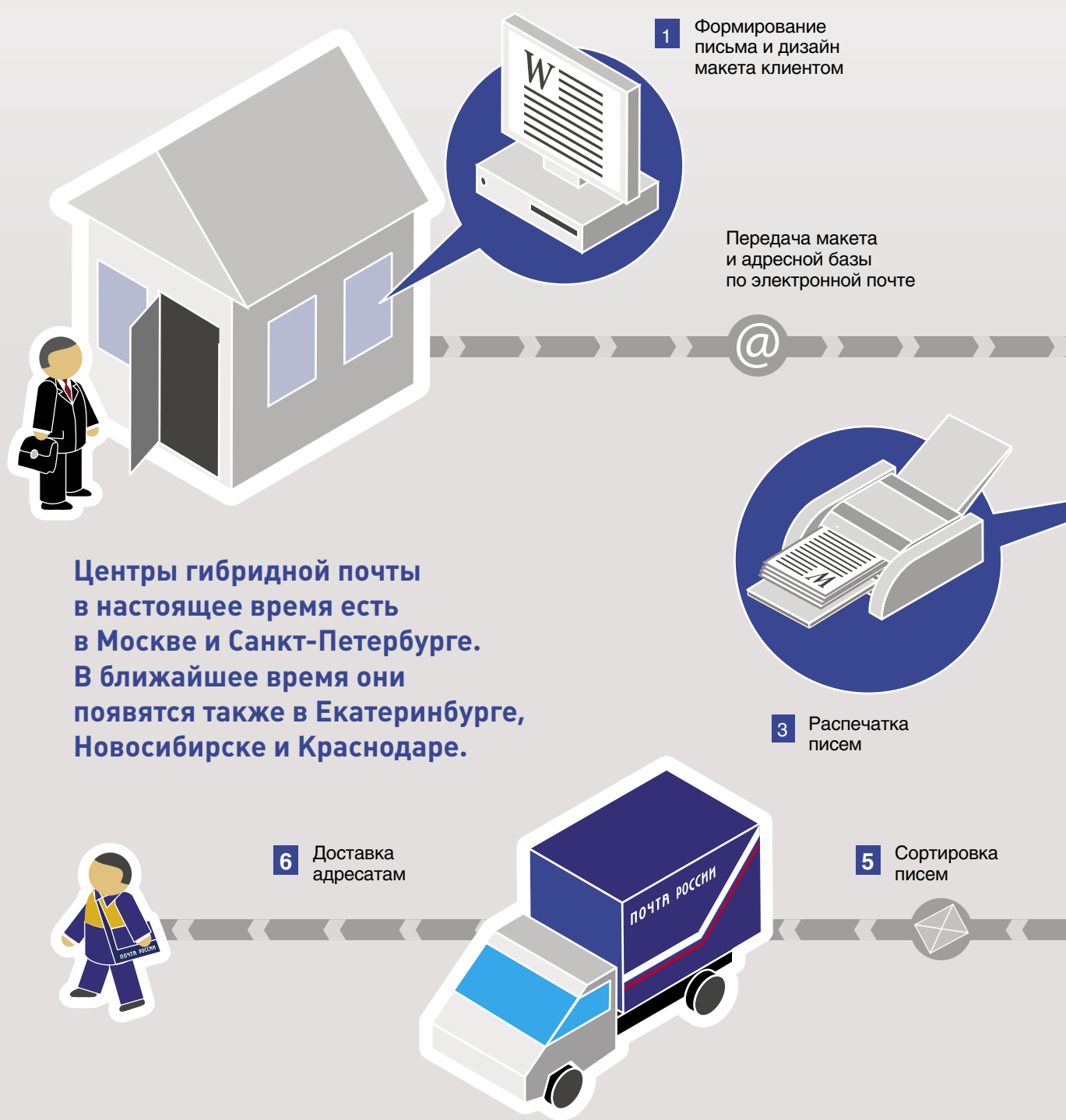
документации, закрывать информацию, которая в них содержится, от посторонних глаз. То есть, например, потребителям услуг сферы ЖКХ нельзя отправлять счета в открытом виде. Их необходимо либо упаковать в конверт, либо сформировать бесконвертное почтовое отправление, так называемый мейлер. Гибридная почта позволяет делать массовые адресные рассылки в более короткие сроки, с меньшими затратами и обеспечением максимальной конфиденциальности.

### **Востребованная услуга**

Внедрение новой услуги на Почте началось в 2010 году. На данный момент работают два центра гибридной печати – в Москве и Санкт-Петербурге, которые функционируют на базе автоматизированных сортировочных центров. В ближайшее время гибридная печать появится в Екатеринбурге, Новосибирске и Краснодаре. Всего же в соответствии с программой развития Почты планируется создать 19 подобных центров по всей России. Основная задача Почты, как и любой компании, занимаю-

*Продолжение на стр. 62*

# ПРИНЦИП ДЕЙСТВИЯ ГИБРИДНОЙ ПОЧТЫ







шении, иначе говоря, штрафы водителям, нарушившим правила дорожного движения.

ОАО «Ростелеком» присылает адреса и имена граждан, зарегистрировавшихся на сайте госуслуги, а также коды доступа, позволяющие входить в «Личный кабинет». Почта распечатывает данные, формирует заказное письмо, которое вручается лично в руки по предъявлению паспорта. Кроме того, регулярно рас-

сылаются счета-мейлеры для МГТС, МТГ и Мосэнергосбыта, а для ОАО «Сбербанк России» – крупнейшего банка Российской Федерации и СНГ – печатаются и рассылаются информационно-рекламные обращения к клиентам и уведомления о кредитной задолженности.

текст  
Лев Шандровский  
инфографика  
Сергей Шилин

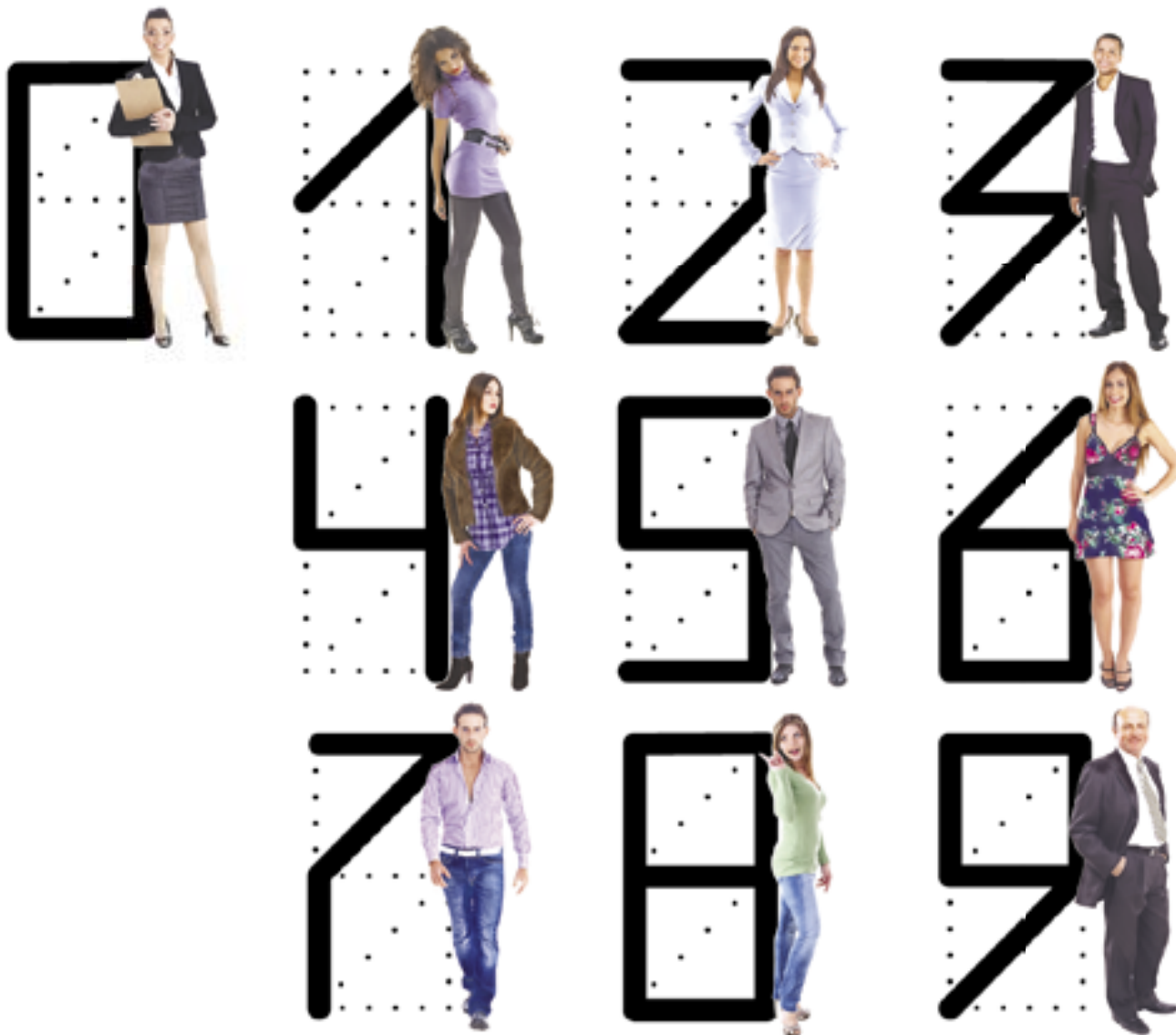
#### Кстати

За рубежом гибридной почтой L-Mail (letter mail) называют способ отправки реальных физических писем через веб-страницу. Эта система позволяет частным лицам и компаниям отправлять со своего компьютера письма в разные уголки мира. При этом скорость доставки значительно возрастает за счет того, что письмо распечатывается в максимальной близости от адресата.

*Продолжение. Начало на стр. 58*  
щейся перемещением грузов на расстояния, – это сокращение сроков доставки. Поэтому размещение печатных центров в регионах, поближе к получателям, значительно сократит время доставки. Тем интереснее услуга будет для отправителя. В настоящее время гибридной почтой уже широко пользуется ряд крупных организаций и компаний.

Так, для ГИБДД (управление по Московской области) Почта распечатывает и рассылает постановления о правонару-





# Вы современный человек?

Каждый современный человек знает,  
как писать почтовый индекс



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010

Реклама

ФГУП «Почта России». Лицензия Мининформсвязи РФ А 025271 №25577

ПОЧТА  
РОССИИ



Ваши новые возможности

8 800 2005 888  
[www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)



# ХРАНИТЕЛИ



**Почтовый ящик – один из тех самых предметов, которые подчас не замечаешь, но и обойтись без них невозможно. Появившийся более 100 лет назад в крупнейших городах мира, сегодня, в век бурного развития информационных технологий, он продолжает оставаться одним из главных атрибутов Почты.**

Техническая начинка почтового ящика становится современнее и все больше работает на безопасность. Изменился и состав отправлений: если раньше основной объем пересылки составляли личные письма, то теперь стало больше деловой корреспонденции. И пока люди будут писать письма, будет существовать и почтовый ящик!

# ПОСЛАНИЙ



#### Факты о почтовых ящиках

- В XVI веке португальские моряки использовали для передачи посланий башмак, прибитый к дереву на одном из островов в Атлантическом океане.
- В Средние века во Флоренции существовали деревянные почтовые ящики – так называемые тамбуры, в которые можно было опустить анонимное письмо с обвинениями против врагов государства.
- В середине XVII века по приказу царя Алексея Михайловича ящик для челобитных (очень напоминающий почтовый) был прибит к столбу возле дворца самодержца.

#### Энтузиасты полезли на стену

В Калининграде находится единственный в России музей почтовых ящиков. Попастъ туда совершенно не сложно и входного билета не требуется. Ведь экспонаты висят... прямо на стене дома № 16, расположенного на улице Рокоссовского. Сам дом очень старый, еще немецкой

постройки, и в каком-то смысле тоже является памятником. Каких только ящиков нет на стене! Разной формы и цвета, с надписями и без – более 70 экземпляров. Идея собрать коллекцию почтовых ящиков и создать новую туристическую точку в городе возникла у местных энтузиастов. Каждый раз, когда мимо «стены ящиков» проходят туристы, они непременно фотографируются на фоне экспонатов. Приходят сюда и горожане, приводят гостей, с гордостью показывая местную достопримечатель-

ность. Чтобы найти ящики для музея, авторам пришлось потрудиться. Поиски велись среди фирм-производителей, с помощью объявлений в газетах и Интернете. За несколько месяцев в коллекции появились ящики из Польши, Германии, Швейцарии, Испании, Италии и других стран. Один экспонат доставили даже из Китая. Впрочем, место на стене еще есть, и если вдруг отыщется очередной почтовый раритет, он обязательно займет свое место в музее.





#### Умная выемка

Вот уже четыре года в Калининграде работает система электронной выемки писем. Регион был пилотным в этом проекте. Теперь в городе 100 ящиков, снабженных чипами, специальной сис-

темой защиты, уникальным номером, собственным расписанием выемки. Сотрудник Почты приезжает к такому ящику со считывающим устройством. Данные о том, когда и из каких ящиков забрали письма, попадают в единую базу, что позволяет лучше контролировать прохождение корреспонденции.

– Система оказалась очень удобной! Она экономит время, а значит, позволяет работать эффективнее, – говорит Вера Шапиро, старший диспетчер Калининградского почтамта. – Да и смотрятся новые ящики современно!

Текст

Александр Катеруша

Фото

Виктор Гусейнов

#### Факты о почтовых ящиках

- Первые настоящие почтовые ящики появились на улицах Лондона 2 августа 1858 года. Их отливали из чугуна.
- Устройство для быстрой выемки почты придумали в 1871 году в Швеции. Такие ящики верно служат и в наше время.
- В Австрии почтальон носил почтовый ящик с собой на ремне.
- 200 почтовых ящиков были оборудованы в 1928 году на московских трамваях.
- В СССР во второй половине 1960-х годов насчитывалось около полумиллиона почтовых ящиков.

# ЖУРНАЛИСТ УПОЛНОМОЧЕН ЗАЯВИТЬ

Михаил Гусман знает все, ну или почти все, первому заместителю директора ИТАР-ТАСС по статусу положено. Через его руки, голову и сердце проходят главные мировые новости. А еще он – ведущий авторской программы «Формула власти» на телеканале «Россия», в которой встречается с первыми лицами государств: президентами и премьер-министрами, королями и королевами... И если другим телеведущим не каждого российского политика удастся вывести на разговор «без галстука», то у Михаила Гусмана даже венценосные особы забывают, что на них корона.



– Михаил Соломонович, не так давно вы поздравляли президента США Барака Обаму с 50-летием и вручили ему совершенно необыкновенный подарок – почтовую марку из России с его изображением. Как он отреагировал?

– Прежде всего, хочу поблагодарить Почту России за такой оригинальный подарок. Правда, у Барака Обамы была бурная реакция даже не на саму марку, а на специальные конверты, к которым прилагался штемпель для спецгашения. И вот представьте ситуацию: времени у Обамы нет совершенно, нас сразу об этом предупредили. В разгаре кризис по поводу государственного долга США, продолжаются столкновения с Конгрессом, в соседнем кабинете его ждут четыре главы африканских стран... В общем, график президента рассчитан по минутам. И вдруг он забывает обо всем и как ребенок начинает штемпелевать конверты! И, как мне показалось, делал он это с большой радостью.

– Как вы думаете, имеет ли он представление о Почте России, о том, как она работает, о масштабах предприятия?

– Не думаю, что он много знает о Почте России. Но могу сказать, что к Почте в США отношение превосходное. И она там работает великолепно. Это один из самых надежных американских институтов. Всем известно, как американцы бережно и трепетно относятся к уплате налогов и налоговой декларации. Так вот, весной все жители этой 300-миллионной страны отправляют по почте в обычных конвертах свои налоговые декларации. Обычный конверт с маркой – это уже гарантия

того, что декларация вовремя дойдет до налоговой службы. Вот это очень важно.

– Раньше Почта России рассылала информационные бюллетени ИТАР-ТАСС. А как сегодня складываются ваши деловые отношения?

– У нас с Почтой отношения дружеские, и мы очень уважаем друг друга. А лично для меня Почта России – это действительно один из немногих национальных брендов, это уникальный институт, который постоянно, пусть порой и незаметно, присутствует в нашей жизни.

– ИТАР-ТАСС – это тоже безусловный бренд. И, выражаясь языком менеджмента, компания, «построенная навечно». Как вам удастся держать марку, продолжая делать погоду на информационном рынке страны и мира?

– К моему глубокому сожалению, у нас в стране пока не научились ценить свои национальные бренды. Их немного, из той, советской, жизни у нас остались «Аэрофлот», Большой театр и, может быть, автомат Калашникова. ТАСС из их числа. Мы давно не монополисты на российском информационном рынке. Но ключевое слово в характеристике новостей от ТАСС – «профессионализм». Поэтому по-прежнему самым большим доверием в мире среди информационных источников из России пользуется ТАСС.

– Как изменилась работа вашего агентства после массового распространения Интернета?

– Это очень большая тема, и я рискую вызвать гнев ваших читателей и даже прослыть



◀ К Почте в США отношение превосходное. И она там работает великолепно. Это один из самых надежных американских институтов.

ретроградом. Но я очень сдержанно отношусь к Интернету. Это очень удобное технологическое достижение для человека в поиске какой-то справки и еще чего-то. Но у нас сместились понятия, и люди стали воспринимать Интернет как СМИ. На мой взгляд, Интернет – это как телефон. Он является лишь распространителем информации. Но вот кто ее запустил в Сеть – вопрос риторический. В связи с нашей деятельностью Интернет опасен своей анонимностью и безответственностью. Тут должны быть озвучены четкие правила игры, чтобы защитить людей от подводных рифов, которые таятся в Интернете.



Москва, сентябрь 2010 года. Церемония вручения высоких государственных наград в Кремле

– А что вы думаете о российской прессе? Как оцениваете ее качество? Какие видите перспективы развития печатных СМИ?

– Меня несколько смущает снижение качества журналистского материала. Многие из них коряво написаны. Я из того поколения людей, для которых в каждой ведущей советской газете, а потом уже и российской, было три-четыре имени журналистов, статьи которых нельзя было пропустить. Сейчас такого нет. И меня это очень беспокоит. Второе, что меня огорчает и доводит до белого каления – это ангажированность некоторых наших журналистов. Кстати сказать, это одно из обстоятельств, из-за которого я всю свою жизнь работаю в государственных СМИ, а не в частных. Уж лучше быть ангажированным государством, чем каким-либо олигархом. Сегодня рекламный рынок в СМИ небольшой, поэтому все они зависят от хозяина.

«Мы давно не монополисты на российском информационном рынке. Но ключевое слово в характеристике новостей от ТАСС – «профессионализм». Поэтому по-прежнему самым большим доверием в мире среди информационных источников из России пользуется ТАСС.

– ИТАР-ТАСС определил для себя эти правила?

– Да, главное условие нашей «игры» – достоверность и оперативность. Два раза в сутки мы сравниваем нашу новостную ленту с нашими коллегами – «Рейтер», «Ассошиэйтед Пресс», «РИА Новости», «Интерфакс». Смотрим, кто быстрее какую новость выдает. Причем иногда это становится принципиальным. В Москве в свое время были выборы олимпийской столицы. И было очевидно, что

эта новость через считанные секунды появится во всех СМИ мира, а в скобках будет ссылка на агентство, которое первым об это сообщило. И, к нашей гордости, мы первыми сообщили, что столицей Олимпиады выбрали Пекин.

– Как вам это удалось? Ведь в момент объявления города присутствовали все информагентства мира...

– Скажем так – по губам читали. И стали первыми!

– Михаил Соломонович, вы знаете о теории пяти рукопожатий, согласно которой любые два человека на Земле разделены в среднем лишь пятью уровнями общих знакомых. Вы в нее верите?

– Да, так как в ней много достаточно точных обстоятельств, которые доказывают, что все в этом мире гораздо ближе к нам, чем мы думаем. Наш мир большой, но, к счастью, доступный. Например, если говорить о государственных деятелях, то я имел честь встретиться более чем со 180 главами государства. Поэтому вы «коснулись» их не через пять рукопожатий, а через одно. А если говорить серьезно про эту цепочку, то,

например, мой покойный отец – он был доктором, хорошо знал Маяковского и общался с ним, лечил Сергея Есенина. То есть исторически все очень близко к нам – любые человек и событие.

*– У вас очень широкий круг общения, наверняка в «доинтернетовскую» эру приходилось много писать и получать письма?*

– Я, как ни странно, чаще не письма, а телеграммы отправлял. Немножко лень было писать письма. Открытку – это да. Наверное, это мужская психология. Особенно от любимых девушек обожал получать письма.

У меня однажды произошла смешная история. Я в «той жизни», как я всегда говорю,

Братья  
Юлий и Михаил  
Гусманы

любил ездить из Баку в Москву поездом. Он шел долго по нынешним темпам – 42 часа. И обычно я брал в вагон домашней снеди и толстых журналов, чтобы всю дорогу есть и читать. Такой был мини-отдых. И вот как-то на вокзал меня провожали жена и старший брат со своей супругой. Мне дома приготовили две коробки, затолкали в поезд, а сами пошли в кино. И уже в пути я обнаружил, что те самые коробки с едой они забыли положить! Я не поленился и на всех станциях, где поезд стоял больше двух минут, а их было на пути штук 20, выскакивал, бежал и отправлял им ругательную телеграмму – за то, что оставили меня без провизии. А еще у меня теплое воспоми-

нение о Центральном телеграфе на бывшей улице Горького. Там назначали свидания и туда же приходили почтовые отправления до востребования – письма, посылки и денежные переводы. Почтовый индекс телеграфа был К-9. Вот так писали: «Москва, К-9, Михаилу Гусману» – и все доходило!

*– В детстве вы были немного журналистом, а ваш брат – немного актером?*

– Мой брат Юлий старше меня на 6,5 года. И когда мне самому было лет 12, он называл меня информационным вампиром. Потому что я читал все подряд. Я и сейчас читаю в день не меньше 20 газет, килограммы прессы с собой ношу.





« Лично для меня Почта России – это действительно один из немногих национальных брендов, это уникальный институт, который постоянно, пусть порой и незаметно, присутствует в нашей жизни.

– Расскажите, как вас с братом, известным актером и режиссером Юлием Гусманом, воспитывали родители. Были у них какие-то принципы, которые вам сейчас понятны?

– Доброта – их единственный принцип. Это были совершенно потрясающие родители, фантастические люди. Два доктора наук, два профессора, два заведующих кафедрой. Расскажу интересную деталь. Начало войны мой отец встретил главврачом поликлиники Каспийского пароходства

и был отправлен начальником госпиталя в город Киров. Был конец ноября, и немцы наступали на Москву. От отца не было никаких вестей. Мама очень беспокоилась, что он не может дать о себе знать. Отца как-то послали в столицу за медикаментами для своего госпиталя. И он пришел в ТАСС, где у него были товарищи по довоенной жизни, и написал заметку для газеты «Бакинский рабочий», которая называлась «Москва в эти дни». И поставил свою подпись: «Военный врач Со-

ломон Гусман». И заметка вышла в Баку. Так мама поняла, что отец жив. Удивительно, что через много лет я стал именно журналистом ТАСС! Это к слову о том, что в этом мире все близко.

беседовала  
Лариса Зелинская  
фото  
Лидия Надеина,  
ИТАР-ТАСС



**часть  
Единой  
Мировой  
Сети  
экспресс-доставки**



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010

ФГУП «Почта России»,  
Лицензия Мининформсвязи РФ  
А 025271 №25577  
Реклама

**8 800 200 50 55**  
**[www.emspost.ru](http://www.emspost.ru)**

# Я ЖИЗНЬ УЧИЛ

Бессонница. Гомер. Тугие паруса.  
Я список кораблей прочел до середины...

Осип Мандельштам

**Марки. Сердце любого мальчишки из СССР начинает биться чаще при этом слове! Марки. Колонии. Колонии?! Да-да, они, с портретом королевы или короля в правом или левом верхнем углу... Они были своеобразным глотком свободы в мирке школы. Кляссер с марками всегда лежал в портфеле. И предававшиеся сладостному процессу обмена не носились по коридорам, словно угорелые, а чинно стояли у окон рекреаций, разглядывая дивные и красочные миниатюры.**



– Ты свою Бурунди себе оставь... Эта серия в любой «Союзпечати» продается...

– Ну и что? Рупь двадцать стоит. А твой «Монгол шуудан» – полтинник... Так что прибавляй еще колонию! Вот эту. «Питкерт-айленд».

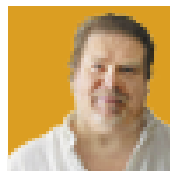
Я помню эту самую ценную марку своего детства. Питкерт-айленд, остров, к которому пристал корабль «Баунти» и высадил на него мятежных

матросов вместе с таитянками, принятыми на борт для развлечений где-то по пути.

Питкерт-айленд. То ли сорок, то ли шестьдесят человек населения. Свой парламент. Английское подданство.

– Знаешь, чем они занимаются? – спросил меня Эдик. Он учился классом старше в нашей образцово-показательной спецшколе. Он мне продавал журналы «Пиф», за

# НЕ ПО УЧЕБНИКАМ



Автор

Игорь Воеводин,  
писатель,  
журналист, теле-  
радиоведущий,  
фотохудожник,  
филателист

– А я собираю марки СССР! – пролепетал я однажды, когда мускулистая рука учительницы была готова швырнуть альбомчик в угол. – Ленина...

Она замерла. Повисла пауза. Бросить Ленина на пол?! Она тихо опустила классер на угол парты.

– Молодец! – выдавила она из себя. – Это правильное увлечение и разумная позиция...

– Нет никаких оснований для слез! – жужжала она через месяц, когда кто-то украл мой «Питкерт-айленд». – Подумаешь, буржуазная марка!

Она ходила в коричневом. Когда сердилась, а это случалось по три-четыре раза за урок, ее лицо покрывалось красными пятнами, на шее вздувались страшные жилы, взгляд становился смертоносным.

– Вот и катитесь в свой Израиль! – с ударением на последний слог сказала училка Димчику. Он отклеил марки этой страны с письма, присланного родственниками. – Дай сюда!

которыми сбегал с уроков в магазин французской книги на Метростроевской. Он был рослым красавцем. На него заглядывались старшеклассницы. Весной его насмерть собьет машина. Но сейчас еще зима, и так далеко до каникул!

– Чем?

– Выпускают марки!

Филгеография была интереснее обычной. Филлстория –

поучительней и красочней традиционной. Филпропаганда и филагитация – наглядней и убедительней плакатов и ленинских уроков.

Учителя нашу страсть не поощряли. Нас спасали улица, беззаботная и лихая, где царила недорасселенная шпана проспектов Ленинского и Вернадского, да крохотные и яркие почтовые миниатюры.





И швырнула-таки альбомчик в угол...

Марки собирали все – иногда даже девочки. В первый раз я увидел обнаженное женское тело, разглядывая советские почтовые марки – репродукции картин Рубенса и Тициана. Моя страсть к путешествиям – не только от беспокойной души, но и от монгольских, не ценимых нами марок, где степные закаты и многорукие божества. Какие закаты в степях? Сиреневые. Я потом их увидел наяву... Моя любовь к истории – от недорогих советских марок с буденовцами, комсомольцами, героями и космонавтами.

– О, Юрий Гагарин! – мальчик из делегации французских колледжей выпучил глаза. – Фантастик!

Когда приезжали французы, школьная «полиция» была бессильна прекратить стихийный базар, возникавший на переменах. На обмен шло все – значки, марки, монеты, книги. В ответ – фломастеры, жвачка, те же марки, значки, брелоки с Эйфелевой башней и плакаты с рок-группами.

– О-о, Гагарин! – мальчик-француз забрал марку с ладони хилого Коляки из шестого «Б». И положил на нее блок

жвачки «Ригли». Мятной. Десять пачек. Пятьдесят пластинок.

Это было поменьше, чем миллиарды Абрамовича. Но для нас – гораздо ценнее. На следующий день «Гагарина» принесли в школу все. Коляка поставил рекорд – одновременно жевал пятнадцать пластинок. Огромный резиновый шар лепил на уроках под парту...

Страсть к собирательству дисциплинировала. Учила экономить на маминых копейках: двадцать копеек на буфет означали новую серию, а то и две в конце недели. С трешкой мы уже выбирались на Калининский проспект к Дому книги. Там спекулянты с быстрыми глазами торговали колониями. Полтинник штука. С пятеркой – к магазину «Мелодия» там же. Пятерку стоили болгарские печатки западных дисков. «Эстрадная палитра», например. Там под названием «Исполняет ансамбль» были записаны «Битлз»...

Полька Божена приносила в школу марки своей страны. Знаешь ли ты, Божена, какой неземной любовью я любил тебя? А марки Польши – нет, но был готов разглядывать их часами. В голубоглазую и золотоволосую дочь польских дипломатов влюблялись все. Я не был героем ее романа. И мои марки не были ни ценными, ни редкими...



Откуда моим молодым советским родителям было взять другие? Потом отец поехал в командировку в Болгарию. О-о-о, это была уже слава, когда я принес классер с новыми марками в класс.

Отца уже нет. Нет и тех марок. Спустя сорок лет я собираю другие... Просто потому, что таких марок в СССР не было. Их было не достать ни за какие деньги. Я покупаю их на аукционах по всему миру – через Интернет. Семейный бюджет трещит...

– Не начинайте собирать, пока не решите бытовых проблем, – учит своих адептов английский филателист Стенли Гиббонс, – приобретите дом и медицинскую страховку – как минимум, и вот тогда...

Ушли деньги, отложенные на новый дом. Живем в старом дедовском. Жена терпит. Может, потому что марки интересны и ей. Она пристально рассматривает схожие миниатюры Германии и СССР сороковых годов. Она не может знать тех времен – это были годы юности ее родителей. Но она что-то видит за броневой силой военных марок и горделивой поступью строителей будущего. Она что-то чувствует и становится печальной.

Дочь собирает динозавров. И птиц. И всякую живность. Она на лету схватывает английский.

– Я буду врачом, – говорит она.

– Ты хочешь лечить людей?

– Животных...

Альбомы все множатся. Старая классическая Англия поддерживает порядок если не в доме, то в душе неизменностью чинных гравюр. Десятки колоний викторианской эпохи, а рисунок один. Сотни марок «омнибусов», то есть



единовременных выпусков миниатюр всеми странами империи, посвященных какому-нибудь событию, а сюжет один и тот же... И королева в углу.

Жизнь приобретает смысл и упорядоченность. Делает ли меня счастливей каждая новая серия? Ненадолго. Как не знаю, навсегда ли забыты пабы, трактиры и вечеринки. Не знаю. Там веселей. Здесь спокойней...

– Ваш «Питкерт-айленд», – дилер Саша протягивает мне пакетик. Саша моложе меня в два раза. Но знает, что «Питкерт-айленд» просят все, кому в районе полтинника.

Это другая серия. На ней зреют апельсины, но так же шумит зеленое море. На ней те же лодки и скалы, но другой уже я – желчнее, язвительнее, горше.

Или нет? Или я просто так и не добрался до этого таинственного острова в Тихом океане? Может, вся беда в том, что не так мне нужны новый дом и автомобиль, как хочется ощутить босой ногой пену неведомых морей – на белом прибрежном песке?

Да-да! Ведь попал же я на Кубу, собирая в детстве ее марки! Вива Куба! Родина или смерть!

Я пятый год обещаю жене свозить ее в Грецию. Она хочет увидеть Афины, Афон и Олимп.

Но с кем оставить собаку? Огромного ротвейлера не соглашается призреть на время ни один приют.

Я собираю марки. Меня узнают на всех базах. Продавать марки я не умею.

Конечно! Вот та серия Святой Елены Георга V с кораблем, очень дорогая, пара тысяч евро – вот она сделает меня счастливым! Я знаю!

А еще – советская серия 1930 года, две марки – синяя и красная, с цепелином и рабочим, «Пятилетку в четыре года!» называется, семь тысяч рублей за зубцовый выпуск, сто тысяч – за беззубцовый, вот она – обязательно!

А в Грецию мы съездим. Правда, дорогая?

Когда-нибудь...

В довоенные годы выпускался  
стартстопный ленточный  
буквопечатающий телеграфный аппарат  
СТ-35. В дальнейшем он был переведен  
на международный телеграфный код  
и получил название СТ-2М.  
На таком аппарате можно было передать  
до 400 знаков в минуту.

(По материалам Музея истории  
Центрального телеграфа)



Глазовский центральный телеграф. 1965 год. Из фондов  
Глазовского краеведческого музея





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
ИЗДАТЕЛЬСКО-ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР «МАРКА»



RU EN

- О компании
- Каталог
- Журнал
- Наши планы
- Новости
- Рекламные услуги
- Где купить
- Филателистическая продукция
- Иностранные марки
- Печатная продукция
- Филателистические принадлежности
- Художники
- Конкурс



Продукцию  
ФГУП Издатцентр  
«МАРКА»  
можно приобрести:

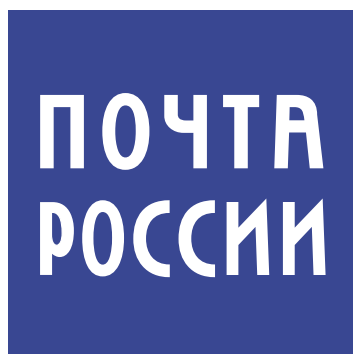
В отделениях  
почтовой связи.

В Почтовом салоне  
по адресу:  
г. Москва, проспект  
Мира, д. 118, тел.:  
8 (495) 687-43-48.

В отделе продаж  
Издатцентра  
«МАРКА»: тел.:  
8 (499) 254-57-90.

В интернет-магазине  
на сайте  
[www.rusmarka.ru](http://www.rusmarka.ru).





## Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»

